COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2011-2012

Québec

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL
RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2011-2012

Québec

Le *Rapport annuel de gestion* de la Commission des relations du travail a été réalisé par le Secrétariat et direction générale en collaboration avec les membres du Bureau de direction et du Comité de gestion.

Direction
Claude Métivier

Coordination
Julie Lagacé

Rédaction
Chantal Bailly
Claire Bélanger
Danuta Brzezinska
Céline Jacob
Julie Lagacé
Robert Langlois
Suzanne Leclerc
Claude Métivier
Sophie Roy

Révision
Michèle Jean

Conception graphique et infographie
Le saint publicité + design

Photographies
Claude Mathieu, PUB PHOTO
Sylvie Trépanier

Impression
J.B. Deschamps

Cette publication est diffusée dans le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse : www.crt.gouv.qc.ca.

Dépôt légal : 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-65628-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-65629-6 (PDF)

ISSN 1708-7473 (version imprimée)

ISSN 1712-2902 (PDF)

© Commission des relations du travail
Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

AGIR AUJOURD'HUI POUR DEMAIN

À la Commission des relations du travail, prendre des décisions contribuant à améliorer l'avenir fait partie de notre quotidien. Ainsi, pour la publication de ce rapport annuel, la Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC (Forest Stewardship Council). La certification FSC instaure des pratiques forestières respectueuses de l'environnement et garantit que toutes les fibres utilisées, qu'elles soient vierges, recyclées ou d'origine contrôlée, proviennent de sources non dommageables pour la forêt. La Commission tente, dans la mesure du possible, de prioriser cette approche pour toutes ses publications et de limiter autant que possible l'impression de copies papier.

100%

BIOGAZ ÉNERGIE

MESSAGE DE LA MINISTRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Québec, septembre 2012

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2012.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués.

Agnès Maltais
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2012

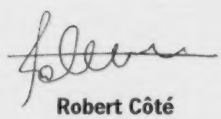
Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 137.61 du Code du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2012.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Robert Côté
Président

TABLE DES MATIÈRES

Message du président 7

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents 9

1. LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL 11

1.1 La mission et les rôles de la Commission 11
1.2 L'organisation administrative 12
1.3 L'organigramme de la direction 12
1.4 La clientèle 13
1.5 Le contexte et les faits saillants 14
1.6 Dossiers ouverts et fermés 17

2. LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 20

3. LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 22

4. L'UTILISATION DES RESSOURCES 39

4.1 Les ressources humaines 39
4.2 Les ressources informationnelles 40
4.3 La gestion intégrée des documents 41
4.4 Les ressources financières 42
4.4.1 Le financement des services publics 43
4.4.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014 43

5. L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 45

5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 45
5.2 L'accès à l'égalité en emploi 46
5.3 L'application de la politique linguistique 50
5.4 Le développement durable 50

ANNEXES

Annexe I – Recours formés en vertu d'autres lois 57
Annexe II – Déclaration de services aux citoyens 61
Annexe III – États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2012 67

De gauche à droite:
Sandra Pageau, *directrice régionale de l'Ouest du Québec*, Claude Métivier, *secrétaire et directeur général*, Robert Côté, *président*, Irène Zaïkoff, *vice-présidente*, Hélène Fréchette, *vice-présidente*, Sophie Roy, *directrice régionale de l'Est du Québec et des ressources financières et matérielles*

MESSAGE DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour 2011-2012. L'événement le plus important qui a marqué cette année fut le transfert de la mission du Conseil des services essentiels à la Commission, le 1er octobre 2011. Ce transfert a nécessité un imposant travail de préparation pour la prise en charge des responsabilités et compétences qui étaient dévolues au Conseil des services essentiels depuis presque 30 ans. Qu'il me soit permis de souligner la grande collaboration du personnel du Conseil et de celui de la Commission pour la mise en œuvre et la réalisation de ce transfert et pour cette intégration réussie.

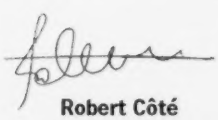
Outre le mandat concernant les services essentiels, de nouvelles compétences ont été également ajoutées, particulièrement dans le domaine de la construction, à la suite de l'adoption de trois lois visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses et à améliorer le fonctionnement de cette industrie. L'ajout de nouvelles compétences oblige l'organisation à s'ajuster et à prévoir la formation nécessaire au personnel concerné pour qu'il s'acquitte avec succès de ses nouvelles obligations. Je suis heureux de relever que l'ensemble du personnel de la Commission s'est largement mobilisé pour atteindre ces objectifs.

Plusieurs dossiers soumis à la compétence de la Commission ont retenu l'attention des médias. Pensons en particulier aux demandes d'accréditation visant certains établissements de la chaîne Couche-Tard, à la négociation provinciale des responsables de service de garde, à la décision de la Commission concernant la plainte d'associations de salariés contre le gouvernement pour avoir négocié de mauvaise foi lors de la ronde de négociation 2004-2005 dans les secteurs public et parapublic, à la contestation constitutionnelle de la loi scindant l'unité de négociation des employés de la Commission de la construction du Québec et, finalement, aux plaintes de salariés de la construction se disant victimes de discrimination, d'intimidation ou de mise à pied reliées à leur allégeance syndicale sur les chantiers de construction de la Côte-Nord.

Au-delà de ces dossiers médiatisés, la Commission a ouvert un nombre inégalé de dossiers, soit 6707 dossiers, pour une augmentation de 3,1% par rapport à l'année dernière. Malgré cette augmentation et la nécessité de consacrer des ressources à l'intégration du Conseil des services essentiels, la Commission a atteint pendant cet exercice 9 cibles opérationnelles sur les 16 prévues, ainsi que 6 des 7 cibles concernant le fonctionnement interne de son plan stratégique.

En novembre 2012, la Commission va souligner son 10e anniversaire. Depuis sa création, la Commission s'est vu confier de nouvelles compétences résultant soit de la création de nouveaux droits, soit de l'élargissement de certains recours existants, ou du transfert de certaines compétences. Un exercice synthèse des nouveaux recours doublé d'un survol de l'interprétation donnée par les tribunaux supérieurs à ces compétences s'est naturellement imposé et a donné lieu à une publication intitulée *La Commission des relations du travail un tribunal spécialisé... aux nombreuses spécialités !* qui a été diffusée sur le site Web de la Commission.

Des défis reliés à l'ajout constant de nouvelles compétences et au départ à la retraite de personnes-ressources pivots attendent la Commission au cours des prochaines années pour maintenir les acquis et continuer d'offrir des services de grande qualité aux justiciables. Les ressources humaines de la Commission ont su démontrer au fil des années une grande capacité d'adaptation pour accomplir efficacement ses nouveaux mandats. C'est pour cette raison que le 10e anniversaire sera aussi l'occasion de reconnaître l'apport de son personnel dans l'histoire encore récente de la Commission des relations du travail.



Robert Côté
Président

DÉCLARATION

ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les résultats et les renseignements figurant dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le présent document ainsi que sur les contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Robert Côté
Président

« L'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. »

Pascale Synnott,
conseillère juridique

1 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

1.1 LA MISSION ET LES RÔLES DE LA COMMISSION

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. De plus, elle voit, lors d'une grève légale, à la détermination et à l'évaluation des services essentiels dans les services publics ainsi que dans les secteurs public et parapublic.

Ces divers recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque 39 lois relevant de sa compétence, dont le Code du travail (le Code), la Loi sur les normes du travail (LNT), la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre et la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

La Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut intervenir, notamment par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties.

Elle est également responsable des régimes de reconnaissance institués en juin 2009 pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont adressées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est également à la Commission que sont acheminées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement des plaintes des salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. Elle reçoit aussi les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

La Commission intervient par ailleurs à l'occasion de l'exercice du droit de grève des salariés des services publics énumérés à l'article 111.0.16 du Code du travail, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de la fonction publique afin de s'assurer que la population continue de bénéficier des services jugés essentiels. Elle s'assure de plus du maintien ou du rétablissement des services auxquels la population a droit lors d'une grève illégale, d'un ralentissement de travail ou d'une action concertée dans les services publics et les secteurs public et parapublic.

Elle a également pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application de certaines lois de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes telles la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou un certificat de qualification.

De même, la Commission est chargée de reconnaître les associations d'artistes et les associations de producteurs qui en font la demande ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Elle peut enfin être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel plusieurs agents de relations du travail qui agissent à titre de conciliateurs.

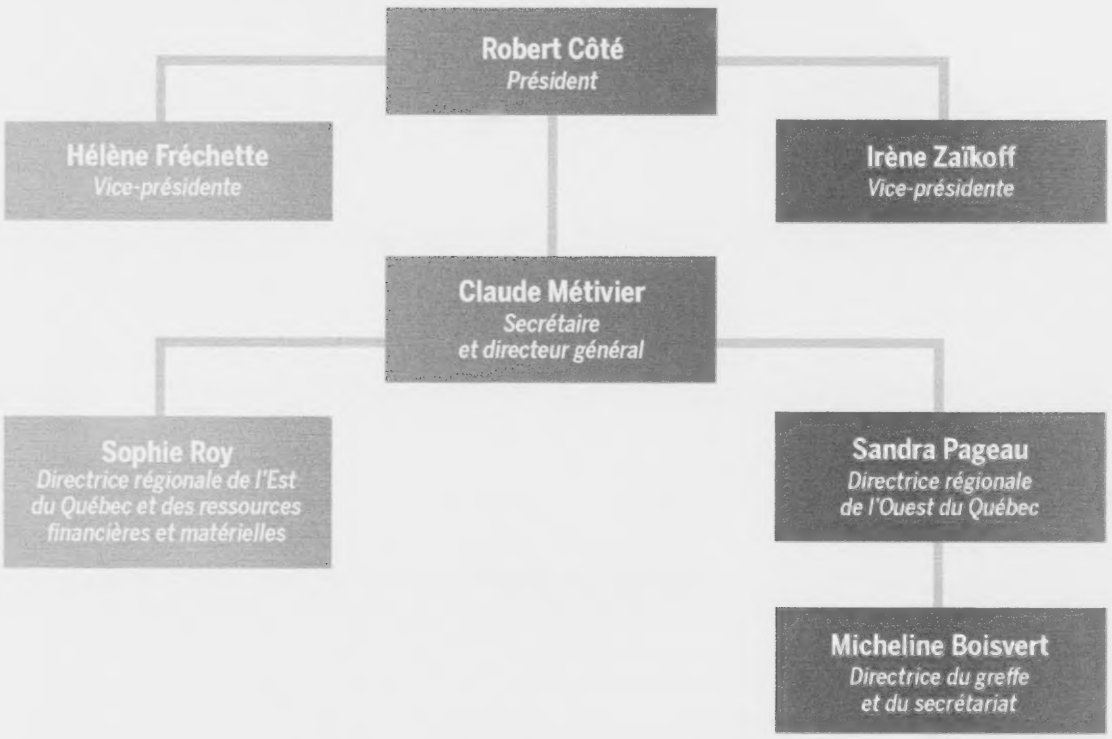
Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, autrement dit un juge administratif, indépendant et impartial. Ce dernier donne l'occasion aux parties de se faire entendre, habituellement dans le cadre d'une audience publique. Il doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire, dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la requête à nos bureaux.

1.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La Commission est composée d'un président, de deux vice-présidentes, d'un secrétaire et directeur général, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 124 personnes au 31 mars 2012. Le président et les deux vice-présidentes ont aussi le statut de commissaire. Tout comme les commissaires, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé du président, des deux vice-présidentes et du secrétaire et directeur général. Les deux directrices régionales assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

1.3 L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION



1.4 LA CLIENTÈLE

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs, aux associations de salariés, aux associations de personnes responsables d'un service de garde, aux associations de ressources du secteur des affaires sociales, aux employeurs et syndicats de certains services publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que de la fonction publique, aux associations d'artistes et aux associations de producteurs qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail dans leur secteur respectif. Ils s'adressent également aux salariés, syndiqués ou non, qui désirent faire valoir leurs droits en matière de protection de l'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Les intervenants de l'industrie de la construction (salariés, entrepreneurs, associations syndicales et patronales, organismes publics) peuvent aussi faire appel à la Commission pour exercer certains recours relatifs au domaine de la construction et à la qualification professionnelle.

Sylvain Bailly,
commissaire

1.5 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

SUR LE PLAN JURIDICTIONNEL

Outre le transfert de la mission du Conseil des services essentiels, de nouvelles compétences ont été confiées à la Commission au cours de l'année 2011 à la suite de l'adoption de trois lois touchant le domaine de la construction et la lutte contre la corruption.

Adoptée en juin 2011, la Loi concernant la lutte contre la corruption vise notamment à prévenir la corruption en matière contractuelle dans le secteur public. Cette loi comprend un chapitre entier qui porte sur la dénonciation d'actes répréhensibles. Or la compétence de la Commission est affectée par l'ajout d'un septième paragraphe à l'article 122 de la Loi sur les normes du travail, qui accorde une protection aux salariés qui dénoncent des actes répréhensibles au sens de cette loi ou qui collaborent à une vérification ou à une enquête portant sur un tel acte. Ainsi, un salarié qui subit des représailles ou sanctions à la suite d'une dénonciation ou de sa collaboration à une vérification ou enquête relativement à un acte répréhensible peut déposer une plainte pour pratique interdite.

La Loi concernant la lutte contre la corruption apporte également des modifications à la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20). Elle prévoit que les employés de la Commission de la construction du Québec (CCQ) qui sont affectés à des enquêtes, incluant les personnes affectées à l'unité autonome de vérification dans le domaine de la construction, devront former une unité de négociation distincte de celle des autres employés de la CCQ. L'association qui veut être accréditée pour cette unité ne pourra être affiliée ou autrement liée à l'une des « associations représentatives » présentes au conseil d'administration de la CCQ. Les articles 68 à 71 prévoient les modalités liées à ce changement d'accréditation, à la succession des droits et obligations et au remplacement de la convention collective. L'article 72 de la loi prévoit un recours auprès de la Commission en cas de difficulté relative à l'application de ces dispositions.

Le 2 décembre 2011 est sanctionnée la Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction. Sont entrées en vigueur à la même date des dispositions qui influent sur les compétences de la Commission par des modifications à la Loi R-20 et au Code du travail. De nouveaux recours pourront être exercés devant la Commission en cas de grève, de ralentissement de travail ou de lock-out contraires aux dispositions du Code du travail. De plus, les salariés de ce secteur pourront se prévaloir d'un recours devant la Commission si l'association syndicale qui les représente fait défaut à son obligation de juste représentation prévue à l'article 47.2 du Code. Finalement, la Commission sera compétente pour trancher les différends qui pourraient survenir dans l'application du service de référence de main-d'œuvre dont les modalités seront édictées par règlement.

Mentionnons en terminant que le 9 décembre 2011 est sanctionnée la Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment. Cette loi prévoit de nouvelles conditions et restrictions à l'octroi et au maintien des licences d'entrepreneur et augmente certaines pénalités en cas de contravention à la loi. Bien que cette loi ne crée pas de nouveaux recours auprès de la Commission, il est probable qu'un nombre accru de décisions en matière de licences sera rendu par la Régie du bâtiment du Québec et que cela devrait avoir un impact sur le volume de recours devant la Commission.

SUR LE PLAN ADMINISTRATIF

L'INTÉGRATION DU CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS

Depuis le 1er octobre 2011, la mission, les pouvoirs et l'expertise du Conseil des services essentiels relèvent de la Commission des relations du travail au sein de laquelle a été créée une division des services essentiels. Ce transfert résulte de l'adoption, en juin 2011, de la loi visant à restructurer certains organismes et fonds gouvernementaux (2011, c. 16). Ainsi, les compétences jusqu'ici assumées par le Conseil des services essentiels sont maintenant exercées par la Commission des relations du travail.

L'année 2011 aura servi à préparer ce transfert. En effet, de nombreuses tâches autant diverses que complexes devaient être menées à bien pour assurer une intégration réussie : travail préparatoire à la prise en charge des responsabilités et des compétences ; formation du personnel – aussi bien celui de la Commission que celui du Conseil des services essentiels ; mise en place de systèmes de mentorat ; actualisation et harmonisation des différentes procédures, dont le traitement des recours, le développement des outils de travail, etc. Compte tenu de l'ajout de cette division et de ses particularités, la Commission a procédé à la mise en place d'un service de garde 24 heures / 7 jours par semaine.

Sur le plan technique, l'aménagement des locaux actuels à Québec et à Montréal a été revu pour accueillir le personnel transféré ainsi que recevoir tout le matériel. Des modifications au système informatique ont été réalisées et une nouvelle section consacrée aux recours en services essentiels a été créée sur le site Web de la Commission.

Sur le plan financier, le travail de fermeture du Conseil des services essentiels a nécessité de nombreux échanges avec les organismes centraux, dont le secrétariat du Conseil du trésor et le Contrôleur des finances, notamment en ce qui concerne l'aspect budgétaire et les décrets relatifs à l'intégration du personnel venant du Conseil des services essentiels.

Par ailleurs, les activités reliées à la mission du Conseil des services essentiels ont été intégrées à la gestion documentaire de la Commission (plan de classification et calendrier de conservation).

Enfin, la planification stratégique et la Déclaration de services aux citoyens ont été mises à jour pour une entrée en vigueur au 1er avril 2012.

La division des services essentiels s'ajoute dorénavant à la division des relations du travail et à celle de la construction et de la qualification professionnelle.

RESSOURCES FINANCIÈRES

La Commission enregistre de nouveau un surplus financier qui s'explique notamment par les effets de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette qui limite le pouvoir de dépenser de la Commission. D'ailleurs, la Commission a respecté les paramètres de la loi concernant la réduction de certaines dépenses. Outre les effets de cette loi, la Commission a géré de façon stricte et rigoureuse ses dépenses de rémunération et de fonctionnement.

Les surplus cumulés ont permis à la Commission de faire face aux coûts des travaux issus du transfert du personnel du Conseil dans les locaux actuels de la Commission, ainsi qu'à ceux engendrés par la mise à niveau des infrastructures technologiques soumis par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ).

RESSOURCES HUMAINES

Le départ à la retraite de 7 employés a eu des impacts importants pour une organisation de la taille de la Commission. Elle se doit donc de documenter ses processus de travail afin d'assurer la continuité et la relève des effectifs. De plus, la Commission a ouvert un concours de recrutement d'agents de relations du travail en janvier 2012 afin de pourvoir des postes de conciliateurs.

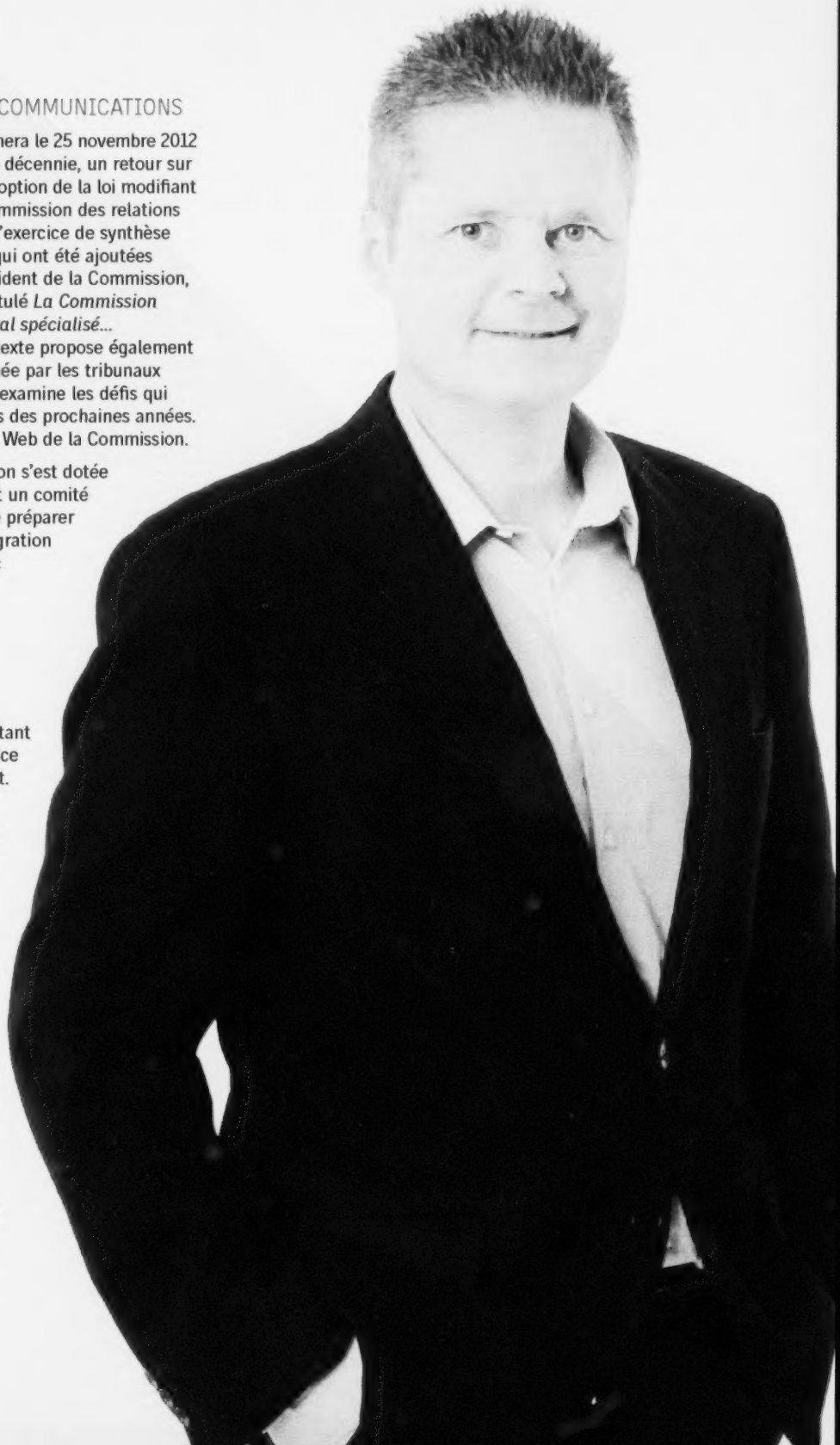
RELATIONS PUBLIQUES ET COMMUNICATIONS

Par ailleurs, la Commission soulignera le 25 novembre 2012 ses 10 ans d'existence. Après une décennie, un retour sur l'état des lieux au moment de l'adoption de la loi modifiant le Code du travail et créant la Commission des relations du travail s'impose, tout comme l'exercice de synthèse de l'ensemble des compétences qui ont été ajoutées au fil des ans. À cet effet, le président de la Commission, Robert Côté, a signé un texte intitulé *La Commission des relations du travail un tribunal spécialisé... aux nombreuses spécialités !* Ce texte propose également un survol de l'interprétation donnée par les tribunaux supérieurs à ces compétences et examine les défis qui attendent la Commission au cours des prochaines années. Le texte est disponible sur le site Web de la Commission.

Au cours de l'année, la Commission s'est dotée d'un logo identifiant ses 10 ans et un comité interne a été mis en place afin de préparer des activités de formation, d'intégration et de reconnaissance en lien avec les 10 ans de la Commission.

SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

La Commission a répondu à la demande des parties qui ont à se présenter dans ses locaux en mettant à la disposition du public un service d'accès sans fil au réseau Internet. De plus, la liste des causes quotidiennement mises aux rôles de la Commission est maintenant disponible sur son site Web.



Jean-François Thériault,
agent de relations du travail

1.6 DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

LE TABLEAU À LA PAGE SUIVANTE ILLUSTRE LE NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS, DE DOSSIERS FERMÉS ET DE DOSSIERS TOUJOURS ACTIFS À LA FIN DE LA PÉRIODE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES. EN 2011-2012, UN TOTAL DE 6 707 DOSSIERS ONT ÉTÉ OUVERTS, 6 358 ONT ÉTÉ FERMÉS ET 4 893 DOSSIERS ÉTAIENT TOUJOURS ACTIFS AU 31 MARS 2012.

Au cours des cinq dernières années, la Commission a été en mesure, à deux reprises, de fermer plus de dossiers qu'elle n'en a ouvert, soit en 2007-2008 (6 266 contre 5 474) et en 2009-2010 (7 043 contre 6 645). Par ailleurs, au cours de cette même période, le nombre de dossiers en cours à la fin de chacune des années financières est passé de 4 191 dossiers, il y a 5 ans, à 4 893 au 31 mars 2012, soit 702 dossiers de plus pour une augmentation de 16,8 %.

L'augmentation du nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière s'explique notamment par une hausse importante du nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail au cours de l'année 2011-2012 par rapport aux années antérieures. En effet, les plaintes sont passées, en un an, de 2 522 à 3 082, pour une augmentation de 560 plaintes ou de 22,2 %. La direction de la Commission effectue un suivi particulier de l'évolution du nombre de dossiers actifs en fin d'année afin de voir s'il s'agit d'une tendance lourde.

La Commission atteint cette année le nombre de dossiers ouverts le plus élevé des cinq dernières années avec 6 707 dossiers. L'augmentation est de 203 dossiers ou 3,1 %, par rapport à l'année précédente. Au cours de la même période, une augmentation de 445 dossiers fermés, soit 7,5 %, a été enregistrée. En outre, au cours de l'année 2011-2012, la Commission a ouvert 349 dossiers de plus qu'elle en a fermé, alors que l'année précédente, ce chiffre était de 591. Le nombre de dossiers actifs à la fin de la période a donc augmenté moins rapidement cette année que l'an passé.

À la suite de l'intégration des compétences du Conseil des services essentiels, 8 dossiers ont été ouverts dans cette division durant la période de référence et 7 de ces dossiers ont été fermés.

Finalement, en 2011-2012, on constate une légère diminution de 58 dossiers ouverts en vertu du Code du travail, soit 1,8 % de moins par rapport à l'année précédente. De plus, le nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail en 2011-2012, soit 3 082, est le plus élevé des cinq dernières années.

2007.2008	OUVERTS			FERMÉS			EN COURS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	1 998	948	**2 946**	2 099	1 081	**3 180**	921	677	**1 598**
Loi sur les normes du travail	1 697	733	**2 430**	2 219	794	**3 013**	1 757	738	**2 495**
Loi 30	0	5	**5**	4	5	**9**	0	0	**0**
Autres lois	75	18	**93**	47	17	**64**	80	18	**98**
TOTAL	3 770	1 704	5 474	4 369	1 897	6 266	2 758	1 433	4 191

2008.2009	OUVERTS			FERMÉS			EN COURS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 572	1 089	**3 661**	2 334	928	**3 262**	1 159	838	**1 997**
Loi sur les normes du travail	1 875	640	**2 515**	2 015	800	**2 815**	1 617	578	**2 195**
Lois – construction et qualification	88	83	**171**	108	88	**196**	37	46	**83**
Loi 30	9	1	**10**	9	0	**9**	0	1	**1**
Autres lois	33	19	**52**	54	21	**75**	59	16	**75**
TOTAL	4 577	1 832	6 409	4 520	1 837	6 357	2 872	1 479	4 351

2009.2010	OUVERTS			FERMÉS			EN COURS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 559	1 213	**3 772**	2 477	1 505	**3 982**	1 241	546	**1 787**
Loi sur les normes du travail	1 744	515	**2 259**	1 808	667	**2 475**	1 553	426	**1 979**
Lois – construction et qualification	72	64	**136**	83	76	**159**	26	34	**60**
Loi 30	0	5	**5**	0	6	**6**	0	0	**0**
RTF/RI	155	57	**212**	142	52	**194**	13	5	**18**
RSG	94	64	**158**	90	64	**154**	4	0	**4**
Artistes	12	0	**12**	2	0	**2**	10	0	**10**
Autres lois	75	16	**91**	54	17	**71**	80	15	**95**
TOTAL	4 711	1 934	6 645	4 656	2 387	7 043	2 927	1 026	3 953

2010.2011	OUVERTS			FERMÉS			EN COURS		
	Mtl	**Qc**	**Total**	**Mtl**	**Qc**	**Total**	**Mtl**	**Qc**	**Total**
Code du travail	2 195	1 087	**3 282**	2 234	1 088	**3 322**	1 202	545	**1 747**
Loi sur les normes du travail	1 960	562	**2 522**	1 643	553	**2 196**	1 870	435	**2 305**
Lois – construction et qualification	93	66	**159**	80	76	**156**	39	24	**63**
Loi 30	14	6	**20**	8	0	**8**	6	6	**12**
RTF/RI	49	19	**68**	55	21	**76**	7	3	**10**
RSG	44	272	**316**	41	18	**59**	7	254	**261**
Artistes	1	0	**1**	10	0	**10**	1	0	**1**
Autres lois	114	22	**136**	68	18	**86**	126	19	**145**
TOTAL	4 470	2 034	6 504	4 139	1 774	5 913	3 258	1 286	4 544

2011.2012	OUVERTS			FERMÉS			EN COURS		
	Mtl	**Qc**	**Total**	**Mtl**	**Qc**	**Total**	**Mtl**	**Qc**	**Total**
Code du travail	2 261	963	**3 224**	2 245	1 088	**3 333**	1 218	420	**1 638**
Loi sur les normes du travail	2 430	652	**3 082**	1 975	595	**2 570**	2 325	492	**2 817**
Loi – services essentiels	6	2	**8**	5	2	**7**	1	0	**1**
Lois – construction et qualification	102	61	**163**	92	56	**148**	49	29	**78**
Loi 30	39	5	**44**	31	11	**42**	14	0	**14**
RTF/RI	37	17	**54**	29	10	**39**	15	10	**25**
RSG	16	2	**18**	11	131	**142**	12	125	**137**
Artistes	0	0	**0**	0	0	**0**	1	0	**1**
Autres lois	98	16	**114**	58	19	**77**	166	16	**182**
TOTAL	4 989	1 718	6 707	4 446	1 912	6 358	3 801	1 092	4 893

Les données des années antérieures ont été redressées afin de tenir compte des changements concernant les dossiers ouverts ou fermés après la fin de l'année financière.

2 LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Depuis le 1er avril 2010, la Commission applique son nouveau plan stratégique 2010-2015. Ce plan s'appuie sur six orientations comportant chacune un ou plusieurs objectifs stratégiques de la Commission. Ces objectifs recoupent plusieurs des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens, reproduite à l'annexe II, ainsi que de son plan d'action de développement durable.

	ORIENTATIONS	OBJECTIFS
1	Assurer l'accessibilité des citoyens à nos services en les adaptant aux besoins de la clientèle et à l'évolution de l'environnement externe	• Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées • Mettre en place la prestation électronique de services • Évaluer la satisfaction de la clientèle • Assurer le traitement rapide des plaintes
2	Contribuer au maintien de la paix industrielle dans les rapports collectifs du travail	• Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance • Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes
3	Privilégier la conciliation comme mode de résolution de conflit par l'intervention des agents de relations du travail dans tous les dossiers	• Favoriser le règlement des dossiers sans audience
4	Traiter les dossiers dans un souci constant de diligence et d'efficacité	• Convoquer et traiter rapidement les dossiers
5	Favoriser le maintien et le développement de l'expertise	• Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences • S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions • Maintenir un haut degré de qualité et de cohérence dans les interventions de la Commission
6	Maintenir et améliorer la reconnaissance et la qualité de vie au travail du personnel	• Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Les pages suivantes présentent les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Lorsque les cibles du plan 2010-2015 sont similaires aux cibles du plan stratégique précédent, les résultats sont présentés sur une base pluriannuelle de trois ans.

«Nous assurons l'accessibilité des citoyens à nos services.»

Line Lanseigne,
commissaire

3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

DANS LE CADRE DE SON PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015, LA COMMISSION S'EST DOTÉE DE 32 CIBLES, DONT 23 S'ÉVALUENT SUR UNE BASE ANNUELLE. LA COMMISSION A TENU COMPTE DES RÉSULTATS RÉELLEMENT ATTEINTS AU FIL DES ANS LORSQU'ELLE A FIXÉ LES CIBLES DANS SON PLAN STRATÉGIQUE, AFIN QU'ELLES SOIENT SUFFISAMMENT AMBITIEUSES TOUT EN DEMEURANT RÉALISTES.

Des 23 cibles annuelles, 16 sont directement en lien avec la performance opérationnelle de la Commission, alors que les 7 autres concernent des objectifs de fonctionnement interne.

À la Commission, au cours de l'année 2011-2012, 9 cibles opérationnelles sur 16 ont été atteintes ou dépassées, et 6 cibles internes annuelles sur les 7 prévues ont été atteintes. En ce qui concerne les 9 autres cibles à réaliser au cours de la période visée par le plan stratégique 2010-2015, les 3 cibles prévues pour l'année 2010-2011 ont été atteintes l'an dernier et les 2 cibles prévues pour la présente année ont dû être reportées d'une année en raison des ressources consacrées en priorité à l'intégration de la mission et du personnel du Conseil des services essentiels le 1er octobre 2011.

Le texte qui suit présente les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques et les explications quant à l'atteinte ou non des cibles fixées.

Louis Garant,
commissaire

ORIENTATION 1

ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DES CITOYENS À NOS SERVICES EN LES ADAPTANT AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET À L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

Objectif 1 : Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLES
Livraison du nouveau site Web	Mettre en ligne un nouveau site Web d'ici la fin de l'année 2010
	Rendre le site Web conforme aux normes gouvernementales d'accessibilité pour les personnes handicapées d'ici 2011

Ces deux cibles ont été atteintes au cours du précédent exercice et font l'objet d'une présentation détaillée dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.

Objectif 2 : Mettre en place la prestation électronique de services

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLES
Services électroniques rendus disponibles	Identifier, d'ici le printemps 2012, les services qui pourraient être rendus par voie électronique et analyser l'opportunité de le faire
	Implanter les services électroniques retenus d'ici l'année 2014

Le 1er octobre 2011, la Commission a intégré les compétences et le personnel du Conseil des services essentiel (CSE). Cette opération a mobilisé la majorité du personnel administratif et de gestion pour l'ensemble de l'année. Conséquemment, étant donné la taille restreinte de l'organisation, la Commission a été dans l'obligation de reporter certains projets. D'ailleurs, une mise à jour du plan stratégique entrant en vigueur le 1er avril 2012 a été réalisée en cours d'année et les dates cibles ont été décalées d'une année afin de tenir compte de l'intégration du CSE.

Objectif 3 : Évaluer la satisfaction de la clientèle

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES
Suivi des plaintes par le Bureau de direction	Rendre compte au Bureau de direction, au moins quatre fois par année, des plaintes et des commentaires formulés par la clientèle afin d'adapter, le cas échéant, les façons de faire
Maintien, de façon continue, des échanges avec les partenaires sur la prestation de services	Rencontres régulières
Sondage sur la satisfaction de la clientèle au cours de l'année 2012	Réalisation du sondage et analyse des résultats

Afin d'assurer un suivi adéquat à une plainte de la clientèle, le secrétaire et directeur général de la Commission doit rendre compte aux membres du Bureau de direction, au moins quatre fois par année, de l'état des dossiers de plaintes et du suivi donné, le cas échéant. Au cours de l'année 2011-2012, ce sujet a été présenté à quatre reprises lors d'une rencontre formelle des membres du Bureau de direction. Une des deux plaintes fondées a engendré un rappel auprès du personnel.

Par ailleurs, afin de s'assurer de répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, la Commission rencontre régulièrement des représentants de celle-ci, dont ses partenaires syndicaux et patronaux ainsi que des représentants du Barreau. Ces rencontres ont pour but de les tenir informés des activités de la Commission, de bien déterminer leurs besoins et attentes ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts.

Au cours de l'année 2011-2012, la direction de la Commission a tenu près d'une dizaine de rencontres avec différents partenaires et représentants de la clientèle, dont des rencontres régulières avec le Comité de liaison du Barreau de Montréal. À chaque occasion, ces rencontres permettent à la direction d'apprécier la qualité des services rendus par la Commission lors des échanges avec les participants.

Objectif 4 : Assurer le traitement rapide des plaintes

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE	RÉSULTAT
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

En 2011-2012, la Commission a reçu 17 plaintes formelles concernant la qualité de ses services, comparativement à 14 au cours de l'année précédente, soit 3 de plus.

Considérant que ces plaintes, fondées ou non, sont l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. L'objectif est de répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur dépôt. Au cours de l'année, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur de ce délai. Le délai moyen de réponse est de 4 jours, alors que le délai médian est de 3 jours. L'an dernier, ces délais étaient de 3 jours.

Ainsi, la Commission répond à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens qui prévoit un délai maximum de réponse de 15 jours ouvrables.

TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2011-2012 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de celles-ci. Une plainte fondée, même partiellement, requiert une intervention directe afin de corriger la situation.

MOTIFS	PLAINTES 2010-2011				PLAINTES 2011-2012			
	Fondée	Non fondée	Référée	Total	Fondée	Non fondée	Référée	Total
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	1	0	1	0	0	0	0
Décision	0	1	0	1	0	4	0	4
Délai (Code)	0	0	2*	2	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	1	0	0	1	1	3	0	4
Comportement du personnel	1	2	0	3	1	1	0	2
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	0	2	0	2	0	4	0	4
Mise au rôle	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	1	3	0	4	0	3	0	3
Total	3	9	2	14	2	15	0	17

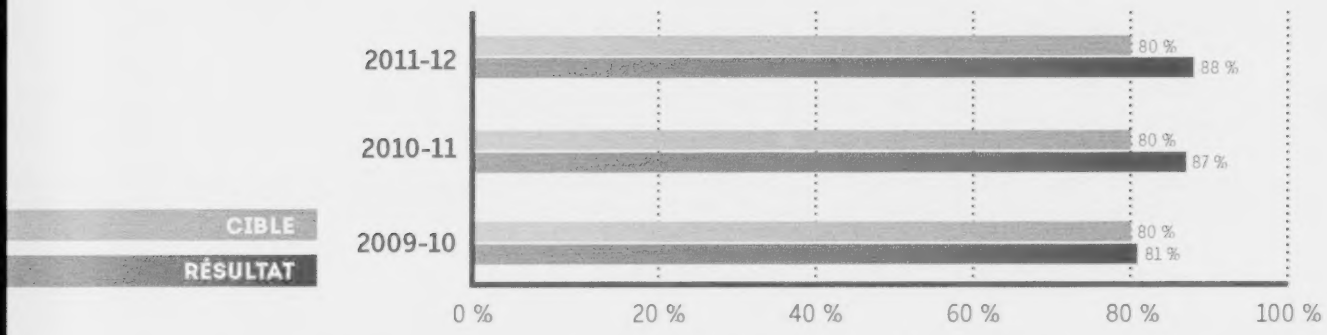
*Tribunal d'arbitrage de la fonction publique et Greffe des tribunaux d'arbitrage du secteur de l'éducation

ORIENTATION 2

CONTRIBUER AU MAINTIEN DE LA PAIX INDUSTRIELLE
DANS LES RAPPORTS COLLECTIFS DU TRAVAIL

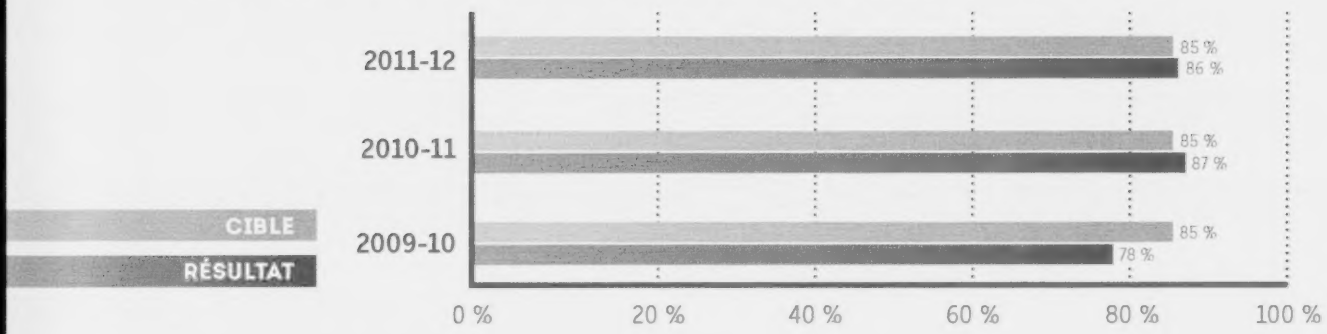
Objectif 1 : Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance

POURCENTAGE DES DOSSIERS D'ACCRÉDITATION TRAITÉS DANS LES 60 JOURS DU DÉPÔT DE LA REQUÊTE



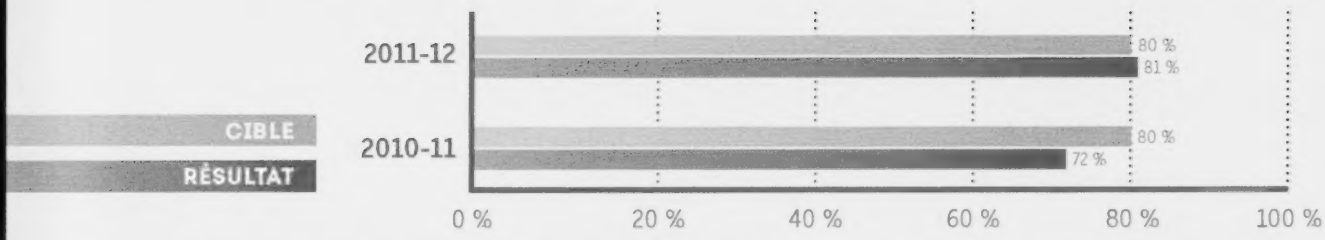
Au cours de la dernière année, la Commission a réussi à traiter 88 % des requêtes en accréditation déposées en vertu du Code du travail en moins de 60 jours de leur réception, pour un volume de 391 requêtes. La cible est donc atteinte et dépassée de 8 %. Il s'agit même d'une amélioration de 1 % par rapport à l'année précédente pour un volume de dossiers similaire.

POURCENTAGE DES REQUÊTES EN VERTU DE L'ARTICLE 45 DU CODE DU TRAVAIL TRAITÉES DANS LES 90 JOURS DU DÉPÔT DE LA REQUÊTE



En 2011-2012, la Commission a traité 86 % des requêtes en transmission de droits et obligations en moins de 90 jours de leur réception à la Commission, pour un volume de 158 requêtes. La cible est donc atteinte et dépassée de 1 %. Toutefois, on constate une diminution du nombre de requêtes, soit 100 de moins qu'en 2010-2011.

POURCENTAGE DE DEMANDES EN MATIÈRE DE PERSONNES RESPONSABLES D'UN SERVICE DE GARDE (RSG) ET EN MATIÈRE DE RESSOURCES INTERMÉDIAIRES (RTF/RI) TRAITÉES DANS LES 60 JOURS DU DÉPÔT DE LA DEMANDE



En 2011-2012, la Commission a été saisie de 45 demandes de reconnaissance en matière de RTF/RI et de 3 demandes en matière de RSG. De ces 48 demandes, 39 ont été traitées en moins de 60 jours et 9 en plus de 60 jours de leur dépôt, pour un résultat de 81%. La cible fixée a donc été dépassée de 1%.

Objectif 2 : Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage des demandes d'ordonnances urgentes convoquées rapidement, à la convenance des parties	Offrir rapidement une date d'audience, à la convenance des parties, pour toute demande jugée urgente	2011-12 2010-11 **100 %**

La Commission des relations du travail peut intervenir, notamment par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Lorsqu'elle est appelée à intervenir dans ce type de demande, la Commission évalue tout d'abord l'urgence d'agir. Si elle conclut que c'est le cas, elle fixe rapidement une date d'audience, qui peut se tenir la journée même du dépôt ou dans les jours qui suivent, selon la disponibilité des parties et la nature du dossier.

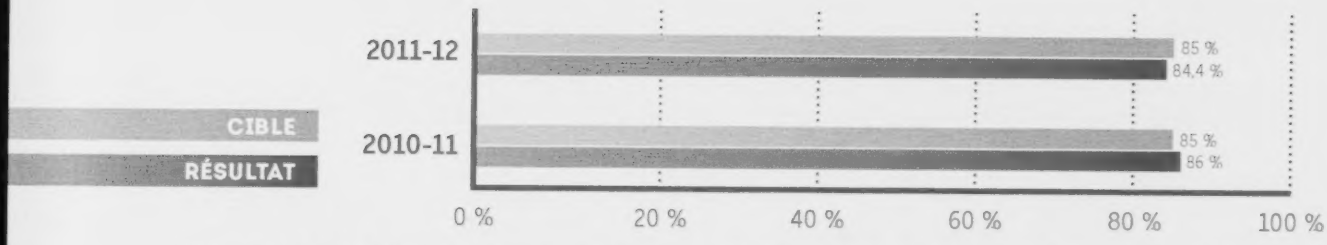
En 2011-2012, la Commission a été saisie de 159 demandes d'ordonnances et 31 de celles-ci ont été jugées urgentes et convoquées rapidement. Le délai moyen de convocation de ces demandes est de 5 jours. La cible fixée est atteinte.

ORIENTATION 3

PRIVILÉGIER LA CONCILIATION COMME MODE DE RÉSOLUTION DE CONFLIT PAR L'INTERVENTION DES AGENTS DE RELATIONS DU TRAVAIL DANS TOUS LES DOSSIERS

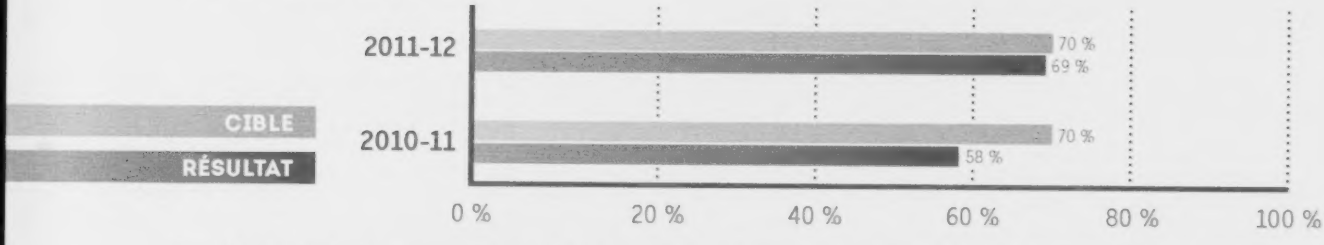
Objectif 1 : Favoriser le règlement des dossiers sans audience

POURCENTAGE DE REQUÊTES TOUCHANT LES RAPPORTS COLLECTIFS DE TRAVAIL EN VERTU DU CODE DU TRAVAIL TRAITÉES SANS LA TENUE D'UNE AUDIENCE



Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a réussi à traiter 84,4 % des requêtes déposées en vertu du Code du travail touchant les rapports collectifs de travail, soit principalement celles en lien avec le régime d'accréditation syndicale. La cible n'est pas atteinte, mais l'écart est inférieur à 1 %. Ce résultat s'explique par la fermeture, à la direction régionale de l'Est du Québec, de 104 dossiers concernant autant de requêtes déposées par un même syndicat contre un même employeur et traitées par un même commissaire. Lorsque l'on considère ces requêtes comme un seul dossier plutôt que 104, le taux de règlement sans audience passe à plus de 88 %.

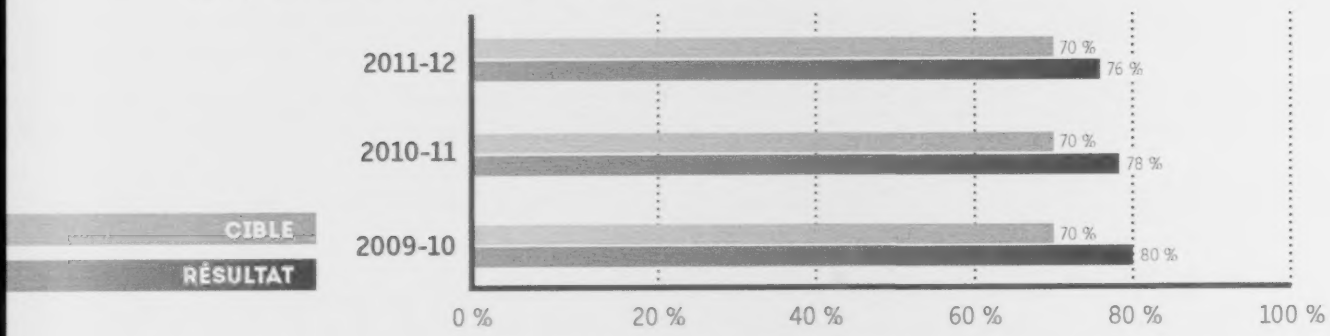
POURCENTAGE DE PLAINTES TOUCHANT LES RAPPORTS INDIVIDUELS DE TRAVAIL EN VERTU DU CODE DU TRAVAIL TRAITÉES SANS LA TENUE D'UNE AUDIENCE



Les plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail sont composées des plaintes de salariés ayant subi des mesures à la suite de l'exercice d'un droit protégé par le Code du travail (articles 15 et 16) et de celles d'un salarié syndiqué à l'encontre de son syndicat (articles 47.2 et suivants). Historiquement, la Commission a constaté qu'il s'avérait toujours très difficile de régler un haut pourcentage de plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et suivants en raison du caractère particulier de ce type de plaintes où trois parties sont concernées et où, le plus souvent, le plaignant n'est pas représenté par un avocat. Un tel contexte peut rendre plus difficile l'obtention d'un règlement en conciliation. Au cours des cinq dernières années, la cible prévue au plan stratégique précédent n'a été atteinte qu'une seule fois.

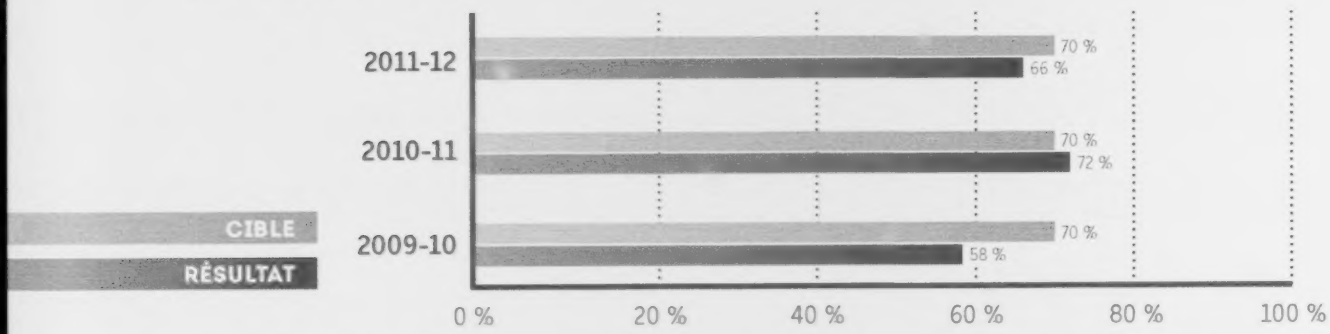
Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a réussi à traiter 69% des plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail sans audience. Bien que la cible ne soit pas atteinte par 1%, il s'agit tout de même d'une amélioration de 11% par rapport à l'année 2010-2011.

POURCENTAGE DE PLAINTES EN VERTU DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL TRAITÉES SANS LA TENUE D'UNE AUDIENCE.



Le taux de règlement sans audience des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail est en légère baisse au cours des trois dernières années. La cible fixée pour l'année 2011-2012 a cependant été dépassée de 6%. Il s'agit d'une légère baisse de 2% par rapport à l'année précédente.

POURCENTAGE DE RECOURS DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION ET DE LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE TRAITÉS SANS LA TENUE D'UNE AUDIENCE.



Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a réussi à traiter 66% des recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle sans que la tenue d'une audience soit nécessaire. La cible n'est donc pas atteinte par 4%. Il s'agit d'une diminution de 6% par rapport à l'année précédente, mais de 8% supérieure à l'exercice 2009-2010. Ce résultat s'explique principalement par le dépôt d'un certain nombre de recours pour lesquels la conciliation est impossible, notamment en raison de la position ferme de certains organismes visés par le recours, ou encore en raison de la nature du recours. Par ailleurs, étant donné le faible volume de dossiers conclus, soit 148, quelques dossiers de plus traités en audience suffisent, pour une année donnée, à influencer le résultat et à le faire passer sous la cible. La direction de la Commission évaluera s'il est possible d'élargir le type de recours où la conciliation pourrait être offerte, dans la mesure où les parties l'acceptent, étant donné qu'il s'agit d'une activité qui se tient sur une base volontaire.

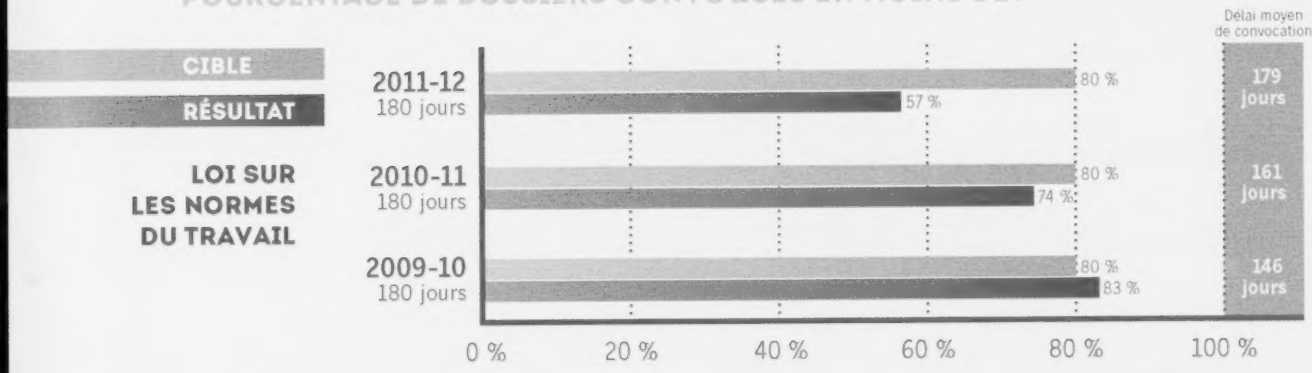
ORIENTATION 4

TRAITER LES DOSSIERS DANS UN SOUCI CONSTANT DE DILIGENCE ET D'EFFICACITÉ

Objectif 1 : Convoquer et traiter rapidement les dossiers

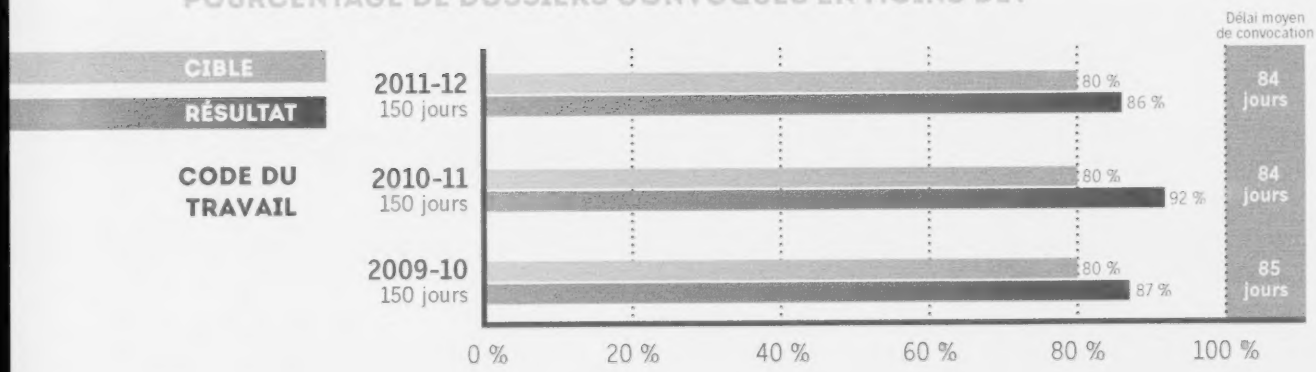
POURCENTAGE DE DOSSIERS CONVOQUÉS EN MOINS DE :

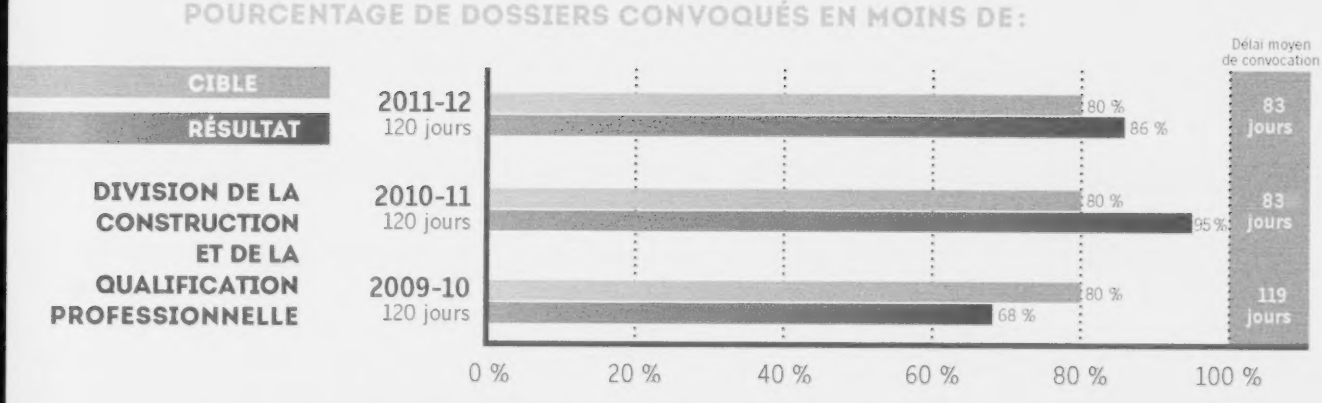
LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL



POURCENTAGE DE DOSSIERS CONVOQUÉS EN MOINS DE :

CODE DU TRAVAIL





La cible pour les délais de convocation des demandes déposées en vertu du Code du travail a été dépassée de 6%, avec un délai moyen de convocation qui est demeuré stable à 84 jours par rapport à l'année précédente. Du côté des délais de convocation des recours en matière de construction et de qualification professionnelle, la cible a également été dépassée de 6% et le délai moyen de convocation est aussi demeuré stable à 83 jours. Là où la Commission a connu des difficultés, c'est avec le délai de convocation des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail. En effet, la cible n'a pas été atteinte par 23% et le délai moyen de convocation a augmenté de 18 jours. Toutefois, afin de bien évaluer ce résultat, il est important de faire l'historique des résultats de la Commission au fil des ans.

Le tableau qui suit présente l'évolution du nombre de plaintes reçues en matière de normes du travail, du délai cible de convocation, du pourcentage cible de plaintes convoquées en deçà du délai fixé, des résultats atteints et du délai moyen de convocation des plaintes depuis les débuts de la Commission.

HISTORIQUE DES RÉSULTATS – DÉLAI DE CONVOCATION EN MATIÈRE DE NORMES DU TRAVAIL

Année financière	Nombre de plaintes reçues			Délai cible de convocation (jours)	Cible	Résultat atteint	Délai moyen de convocation (jours)
	Montréal	Québec	Total				
2003-2004	2 405	651	3 056	210	80 %	60 %	204
2004-2005	2 080	698	2 778	210	80 %	69 %	187
2005-2006	2 021	788	2 809	210	80 %	72 %	211
2006-2007	2 228	811	3 039	210	67 %	65 %	218
2007-2008	1 699	732	2 431	210	67 %	78 %	199
2008-2009	1 873	642	2 515	210	80 %	94 %	149
2009-2010	1 745	515	2 260	180	80 %	83 %	146
2010-2011	1 966	557	2 523	180	80 %	74 %	161
2011-2012	2 430	652	3 082	180	80 %	57 %	179

La lecture du tableau précédent démontre qu'à ses débuts, la Commission s'était fixée comme objectif de convoquer 80 % des plaintes relevant de la Loi sur les normes du travail en moins de 210 jours, soit 7 mois. Les résultats atteints au cours des 3 premières années étant respectivement de 60 %, 69 % et 72 %, la Commission a décidé de réviser la cible à la baisse, soit à 67 % (2/3), et ce, pour les 2 années suivantes. Les résultats atteints ont alors été de 65 % en 2006-2007, et de 78 % en 2007-2008.

En 2007-2008, constatant une baisse importante du nombre de plaintes reçues, soit 529 plaintes de moins, ou 23,7 %, ainsi qu'une amélioration importante du résultat (+ 13 %), la direction de la Commission a décidé de hausser la cible à 80 % de plaintes convoquées en moins de 210 jours. En 2009-2010, forte d'un résultat atteint de 94 % l'année précédente, la Commission décide de maintenir la cible à 80 %, mais de réviser le délai cible de convocation des plaintes afin de le réduire de 30 jours, le faisant ainsi passer de 210 jours (7 mois) à 180 jours (6 mois).

Robert Langlois, *responsable des ressources informationnelles* et Claire Bélanger, *adjointe du secrétaire et directeur général*

La première année d'application de cette nouvelle cible, le résultat fut de 83% pour un délai moyen de convocation de 146 jours, soit le plus bas de l'histoire de la Commission. L'année suivante, le résultat a été de 74% pour un délai moyen de convocation de 161 jours. Finalement, en 2011-2012, le résultat a été de 57% pour un délai moyen de 179 jours.

Le tableau qui suit présente l'évolution du nombre de plaintes déposées au fil des ans ainsi que la variation d'une année à l'autre.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES REÇUES

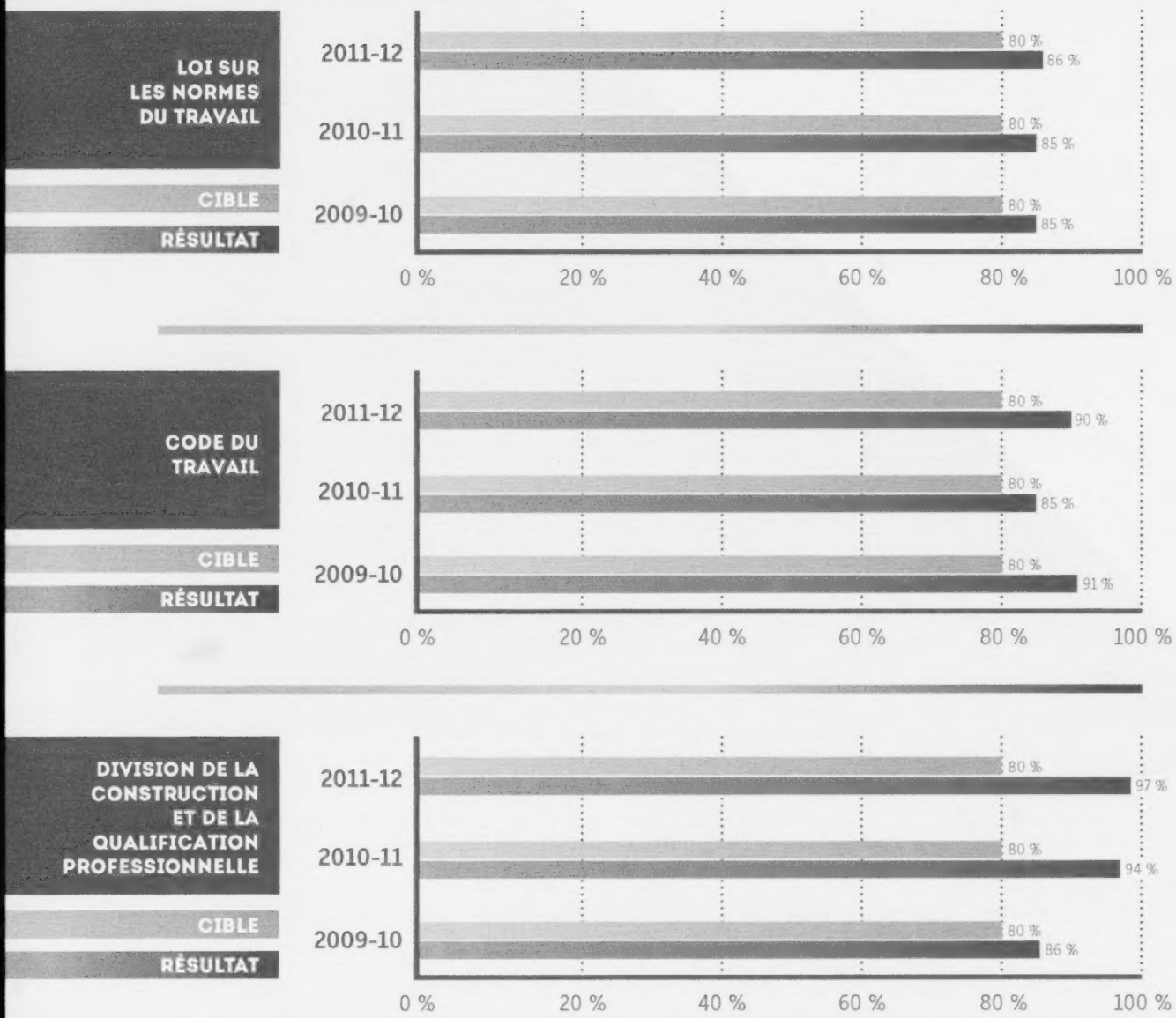
Année financière	MONTRÉAL			QUÉBEC			TOTAL		
	Nombre de plaintes reçues	Variation		Nombre de plaintes reçues	Variation		Nombre de plaintes reçues	Variation	
		Nombre	%		Nombre	%		Nombre	%
2003-2004	2 405	-	-	651	-	-	3 056	-	-
2004-2005	2 080	-325	-13,5 %	698	47	7,2 %	2 778	-278	-9,1 %
2005-2006	2 021	-59	-2,8 %	788	90	12,9 %	2 809	31	1,1 %
2006-2007	2 228	207	10,2 %	811	23	2,9 %	3 039	230	8,2 %
2007-2008	1 699	-529	-23,7 %	732	-79	-9,7 %	2 431	-608	-20,0 %
2008-2009	1 873	174	10,2 %	642	-90	-12,3 %	2 515	84	3,5 %
2009-2010	1 745	-128	-6,8 %	515	-127	-19,8 %	2 260	-255	-10,1 %
2010-2011	1 966	221	12,7 %	557	42	8,2 %	2 523	263	11,6 %
2011-2012	2 430	464	23,6 %	652	95	17,1 %	3 082	559	22,2 %

Il est important de mettre en relation l'évolution du nombre de plaintes reçues avec les résultats atteints. La Commission a atteint ses meilleurs résultats au cours des années 2007-2008 à 2009-2010, période pendant laquelle le nombre de plaintes déposées est passé d'une moyenne de 2 920 plaintes, au cours de la période 2003-2004 à 2006-2007, à 2 402 plaintes, soit une baisse moyenne de 518 plaintes par année ou de 17,7%. Au cours des deux dernières années, soit en 2010-2011 et 2011-2012, le nombre moyen de plaintes déposées est passé à 2 802 plaintes, pour une augmentation moyenne de 400 plaintes par année ou de 16,7%, dont 22,2% au cours de l'année 2011-2012. De plus, en 2011-2012, le nombre de plaintes reçues à notre bureau de Montréal et le nombre total de plaintes reçues a été le plus élevé de l'histoire de la Commission.

Finalement, afin d'obtenir des données comparables avec les années 2008-2009 et celles qui précèdent, la Commission a revu les résultats en prenant comme hypothèse la cible de délai de convocation (210 jours) qui avait cours jusqu'en 2008-2009 et en l'appliquant aux années 2009-2010 à 2011-2012. Ainsi, si le délai cible avait été maintenu à 210 jours, les résultats atteints auraient été respectivement de 93%, de 88% et de 80% pour les trois dernières années, soit des résultats avantageusement comparables à ceux des années précédentes. De plus, le délai moyen de convocation de 2011-2012 est le quatrième meilleur des neuf années d'existence de la Commission.

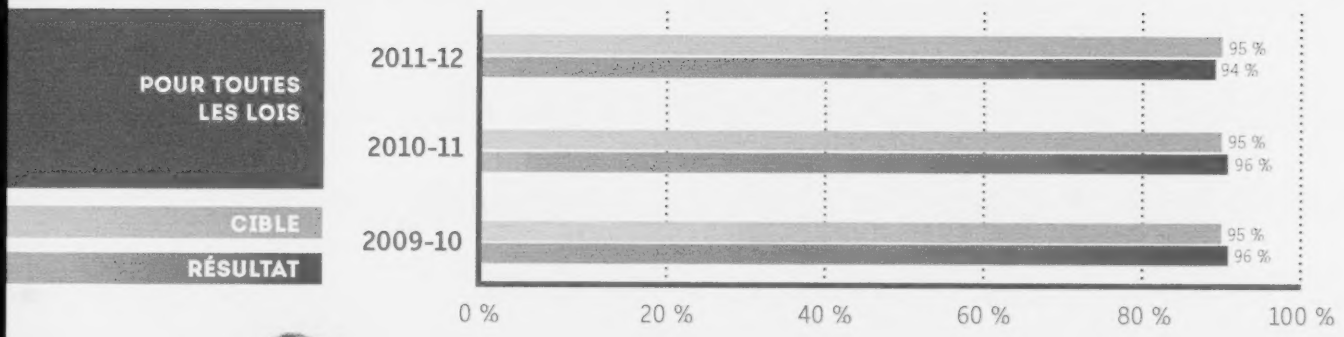
À la lumière des résultats de la dernière année, la direction de la Commission a malgré tout déjà mis en œuvre certaines actions visant à optimiser le nombre de plaintes convoquées en fonction de la disponibilité au rôle de la Commission. Elle envisage également d'augmenter le rythme des conciliations au cours de la prochaine année afin de réduire le nombre de dossiers en attente de convocation. Par ailleurs, la direction de la Commission devra surveiller de près l'évolution du nombre de plaintes reçues et évaluer, en fonction de sa capacité organisationnelle, s'il est souhaitable de maintenir les cibles fixées ou encore si elle doit les réviser.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN MOINS DE 365 JOURS



Les cibles fixées en ce qui concerne le règlement des dossiers en moins de 12 mois ont été dépassées pour tous les secteurs, soit de 6 % pour la Loi sur les normes du travail, de 10 % pour le Code du travail et de 17 % pour les lois du secteur de la construction et de la qualification professionnelle.

NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 90 JOURS DE LA MISE EN DÉLIBÉRÉ



Depuis sa création, la Commission s'est imposé de hautes attentes quant au respect du délai de 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré pour rendre une décision. Au cours des dernières années, la cible fixée à 95 % a toujours été atteinte ou dépassée. En 2011-2012, la cible n'a pas été atteinte par 1 %. Mentionnons que 50 % des décisions rendues (19/38) au-delà de la cible de 90 jours n'excédaient ce délai que par 3 jours ou moins, dont 10 délibérés de 91 jours, soit une seule journée de plus. La direction de la Commission exercera cependant un suivi particulier des délais de délibéré au cours de la prochaine année afin de s'assurer que la cible soit de nouveau atteinte en 2012-2013.

Philippe Gagnon, *agent de relations du travail* et Véronique Morin, *stagiaire en droit*

ORIENTATION 5

FAVORISER LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE

Objectif 1 : Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE
Plan de relève des effectifs	Adopter et mettre en place un programme de relève des effectifs et de formation d'ici janvier 2011

Cette cible a été atteinte au cours du précédent exercice par la mise en application d'un système de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO). Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a donné suite aux actions prévues dans le rapport. Elle a notamment procédé à la tenue d'un concours de recrutement pour les agents de relations du travail, amorcé des travaux visant l'amélioration des programmes de formation pour le personnel, complété la rédaction de documents de soutien à la tâche afin de faciliter l'arrivée du nouveau personnel et favoriser le parrainage des nouveaux employés.

Objectif 2 : S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLES
Formation et outils	Offrir la formation requise sur la réalité des diverses clientèles
	Offrir la formation requise sur les processus et plans d'action de la Commission
	Refondre l'intranet afin qu'il devienne l'outil principal de référence pour le personnel d'ici la fin de 2012

Au cours de l'année 2011-2012, la Commission s'est assurée, par la tenue de rencontres régulières de son personnel des greffes, d'échanger sur les problèmes reliés au service à la clientèle et, le cas échéant, d'apporter les modifications requises aux procédures de travail.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, des formations concernant de nouvelles procédures de travail et des modifications apportées au système informatique de mission ont été organisées en lien avec l'intégration du Conseil des services essentiels. Plusieurs sessions de formation ont été tenues pour le personnel des greffes et pour les agents de relations du travail. De même, le personnel issu du Conseil des services essentiels a été formé relativement aux autres compétences de la Commission.

Finalement, en ce qui concerne la refonte de l'intranet, la Commission a réalisé une analyse des besoins de son personnel afin d'entreprendre, au cours de la prochaine année, la réalisation d'une étude visant à documenter la solution à retenir et à obtenir les autorisations requises pour le financement et la mise en œuvre du projet.

Jacqueline Germain,
agente de relations du travail
Sylvie Cobetto, *secrétaire*
et Alain Turcotte, *commissaire*

Objectif 3 : Maintenir un haut degré de qualité et de cohérence dans les interventions de la Commission

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLES
Qualité de vie au travail	Tenir 8 rencontres annuelles régionales des commissaires et 3 sessions générales de formation
	Tenir 4 rencontres annuelles régionales des agents de relations du travail et 3 sessions générales de formation

Au cours de l'année 2011-2012, 20 rencontres régionales des commissaires ont été prévues au rôle de la Commission, soit 10 pour chaque région. De celles-ci, 7 ont eu lieu pour les commissaires de la région de Montréal et 7 pour la région de Québec. Certaines rencontres ont dû par ailleurs être annulées en raison de contraintes d'horaire.

Du côté des rencontres régionales des agents de relations du travail, 7 rencontres ont eu lieu pour la région de Montréal et 7 pour la région de Québec.

Ces rencontres permettent aux commissaires et aux agents d'échanger sur différents sujets d'intérêt en lien avec leurs pratiques. De façon générale, tous les commissaires et tous les agents disponibles sont présents à ces rencontres.

Par ailleurs, la Commission a tenu, au cours de l'année 2010-2011, 5 sessions générales de formation à l'attention des commissaires, des agents, des cadres et du personnel de recherche.

ORIENTATION 6

MAINTENIR ET AMÉLIORER LA RECONNAISSANCE
ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DU PERSONNEL

Objectif 1 : Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLES
Qualité de vie au travail	Revoir la politique de reconnaissance de la Commission d'ici le printemps 2011
	Instaurer un plan de développement des ressources humaines d'ici 2012
	Rencontrer sur une base régulière les associations représentant le personnel et les membres de la Commission

Au cours de la dernière année, la Commission a adopté sa nouvelle politique de reconnaissance et l'a présentée à l'ensemble du personnel. La direction de la Commission a également tenu quelques rencontres avec l'association des commissaires et les représentants des clubs sociaux. Finalement, en ce qui concerne le plan de développement des ressources humaines, la direction de la Commission n'a pas été en mesure de le réaliser, étant donné la priorité accordée à l'intégration du personnel du Conseil des services essentiels par la responsable des ressources humaines de la Commission. Le plan sera réalisé au cours de la prochaine année.

Suzanne Pomerleau, *réceptionniste-téléphoniste*
et Normand Larivière, *professionnel du greffe*

4 L'UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2012, la Commission comptait 124 employés, soit 123 employés permanents et 1 employé occasionnel, pour une dépense totale de 113,4 équivalents temps complet (ETC).

La répartition du personnel, par catégorie d'emplois, pour les exercises 2010-2011 et 2011-2012 est la suivante :

EXERCICE	2010-2011		2011-2012	
Catégorie d'emplois	**Effectif permanent**	**Effectif occasionnel**	**Effectif permanent**	**Effectif occasionnel**
Dirigeants	3	-	3	-
Membres (commissaires)	36	-	35	-
Cadres supérieurs	5	-	5	-
Professionnels	32	1	36	-
Conseillère juridique	1	1	3	1
Personnel de bureau	38	2	41	-
Total	115	4	123	1

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel, particulièrement dans le cadre de l'intégration des compétences et du personnel du Conseil des services essentiels. La Commission a notamment mis en place des activités pour que le nouveau personnel en provenance du Conseil reçoive une formation équivalente pour ses autres compétences. Finalement, au cours de l'année 2011-2012, elle a déployé les moyens nécessaires pour s'assurer du transfert et du maintien de l'expertise afin de faire face au départ d'une partie de son effectif.

FORMATION DU PERSONNEL

EXERCICE	2010-2011	2011-2012
Nombre de jours / personne	2,34	3,88

Le montant dépensé pour la formation et le perfectionnement du personnel est de 244 075,81 $, ce qui correspond à 2,70 % de la masse salariale.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'entente de service en technologies de l'information entre la Commission et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) qui a été reconduite l'an dernier incluait l'année 2011-2012. Cet accord a engendré pour cette période-ci des bénéfices appréciables qui ont contribué au bilan positif des réalisations annuelles en ressources informationnelles de la Commission.

Les débours planifiés et ceux réels présentés dans le tableau ci-dessous font ressortir un écart positif d'abord pour le volet des « projets de développement ». La source principale de cette économie découle du transfert des compétences du Conseil des services essentiels (CSE) à la Commission. En effet, les ressources informationnelles disponibles ont été attitrées presque exclusivement aux tâches d'intégration des nouveaux recours hérités du CSE aux fonctionnalités de son système de mission « Gestion des relations du travail ». Le report forcé à la prochaine année budgétaire des autres projets de développement prévus a dégagé des surplus.

Quant aux données reliées aux « autres activités » mentionnées dans ce tableau, elles couvrent les domaines de la continuité et de l'encadrement. Leurs coûts réels inférieurs aux prévisions sont dus à la concentration susmentionnée des ressources mais aussi aux retards dans les investissements en infrastructure technologique.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012

	Débours planifiés	Débours réels	Écart
Projets de développement	352 200 $	234 577 $	117 623 $
Autres activités	1 019 822 $	839 412 $	180 410 $
TOTAL	1 372 022 $	1 073 989 $	298 033 $

La réalisation reliée à l'intégration du CSE a aussi permis de renforcer la qualité des services aux citoyens et aux entreprises puisque, lors de l'adoption de la Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds, la Commission s'est engagée à privilégier la protection du public advenant un conflit dans les secteurs et services publics. Cette même refonte de système a aussi contribué au maintien de l'efficience et de l'efficacité organisationnelle de son personnel puisque les investissements technologiques effectués ont assuré la mise en place d'outils uniformisés pour la conduite des activités.

De façon plus globale, le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution des projets informatiques à la Commission.

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011.2012

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	3
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	2
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	1

En complément à cette vue d'ensemble, il est de mise de mentionner que les coûts annuels de l'entente de services conclue avec le CSPQ, qui couvre la continuité, la sécurité et l'exploitation, s'élèvent à 516 000 $. Étant donné l'envergure, la priorité d'application des efforts informatiques internes est donc réservée à ce volet. Le nombre des autres projets à inclure à la planification annuelle des activités informationnelles de la Commission doit donc tenir compte de cette concentration des ressources.

4.3 LA GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS

La Commission a poursuivi ses travaux visant l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) pour ses dossiers de la catégorie de gestion. À cette fin, le cadre normatif a été bonifié avec l'ajout d'éléments relatifs à la gestion des courriers électroniques, aux règles de nomenclature et à l'enregistrement institutionnel des documents électroniques. Par ailleurs, le nouveau calendrier de conservation de la Commission a reçu l'approbation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). De nouvelles règles de conservation seront proposées à BAnQ afin d'intégrer les activités héritées du Conseil des services essentiels et de son plan de classification. Enfin, des formations ont été données sur le logiciel de GID et sur les activités relatives au transfert des documents semi-actifs.

4.4 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les résultats de l'exercice financier 2011-2012 montrent des revenus totaux de 15 966 892 $. Les charges de l'exercice s'élèvent à 15 628 028 $.

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

Contributions :	
Ministère du Travail	7 674 500 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Commission des normes du travail	7 106 400
Commission de la construction du Québec	984 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	6 359
Intérêts	50 663
Autres revenus	9 870
Revenus	15 966 892 $
Traitements et avantages sociaux	11 598 845
Fonctionnement	3 636 812
Amortissement des immobilisations	392 371
Charges	15 628 028 $
Excédent annuel	338 864 $

La rémunération, qui totalise 11 598 845 $, demeure la principale dépense de la Commission, soit 74,2% de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 338 864 $, soit une diminution de 1 354 581 $ comparativement à l'excédent de l'exercice 2010-2011. Cette baisse s'explique notamment par une augmentation considérable des charges d'opération par rapport à l'exercice précédent à la suite de l'intégration du Conseil des services essentiels à la Commission.

EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012	
Solde cumulé au début	5 583 963 $
Excédent annuel	338 864 $
Solde cumulé à la fin	5 922 827 $

L'excédent de 338 864 $ porte l'excédent cumulé à la fin, à un solde de 5 922 827 $ au 31 mars 2012.

IMMOBILISATIONS ACQUISES AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012	
Acquisitions d'immobilisations	537 808 $

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique et de l'aménagement de ses locaux de Montréal pour l'intégration du Conseil des services essentiels.

4.4.1 LE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec prévoit que la Commission doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée. À la Commission, tous les services liés à sa mission sont gratuits, seuls les revenus provenant de la vente de formules et de documents sont tarifés pour des revenus totaux de 6 359 $ en 2011-2012.

Les tarifs exigés par la Commission sont ceux fixés par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces tarifs sont indexés annuellement.

Par ailleurs, la Commission loue à l'occasion ses salles d'audience et de réunion à une clientèle autre que les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

4.4.2 POLITIQUE D'APPLICATION DES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES 2010-2014

À la suite de l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'une politique sur la réduction et le contrôle des dépenses qui lui a permis de respecter, pour une deuxième année, les efforts financiers prévus par cette loi.

Claude Métivier,
secrétaire et directeur général,
Martine Larochelle, *technicienne en administration*
et Sonia Vibert, *secrétaire de direction*

5 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

5.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2011-2012, la Commission a reçu onze demandes d'accès aux documents et une demande de renseignement personnel. Six des onze demandes d'accès aux documents ont été acceptées, dont une partiellement, et cinq ont été refusées. La demande d'accès aux renseignements personnels a été refusée.

Les articles 9, 12, 28, 29.1, 47.3, 53, 54 et 59 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) ont été invoqués afin de justifier le refus de ces demandes.

Aucune des demandes de l'année 2011-2012 n'a fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information ni d'une mesure d'accommodement pour les personnes handicapées.

En matière de délai, la Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès puisque le délai moyen de réponse a été de sept jours.

En vue d'une étude de satisfaction de la clientèle de la Commission qui se tiendra en 2012-2013, le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est penché sur la pertinence des renseignements à être recueillis et les mesures à prendre afin de protéger les fichiers de renseignements personnels transmis pour les besoins.

Des membres de ce comité ont participé à trois rencontres de formation du Réseau des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ainsi qu'au congrès 2011 de l'Association sur l'accès et la protection de l'information.

La Commission a aussi été présente à plusieurs reprises à la Table d'échange et de perfectionnement des juristes des organismes gouvernementaux en accès à l'information et en protection des renseignements personnels.

En novembre 2011, la Commission a tenu une activité de sensibilisation, auprès de tout son personnel, traitant des réseaux sociaux et des renseignements personnels.

5.2 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a embauché cinq personnes par voie de recrutement sur des postes permanents. Elle a embauché cinq nouvelles personnes pour des contrats occasionnels. Elle a aussi accueilli quatre stagiaires en droit et deux nouveaux étudiants. Elle leur a fourni tout l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	5	5	2	4

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS EN PLACE AU 31 MARS 2012

Effectif total (personnes)	123

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2011-2012	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2011-2012					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanents	5	1	0	0	0	1	20,0
Occasionnels	5	1	0	0	0	1	20,0
Étudiants	2	1	0	0	0	1	50,0
Stagiaires	4	0	0	0	0	0	0,0

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

	Permanents (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2011-2012	20,0	20,0	50,0	0,0
2010-2011	0,0	0,0	40,0	0,0
2009-2010	20,0	16,7	50,0	20,0

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche de membres de groupes cibles. Cette année, le résultat est légèrement en dessous de l'objectif de 25 %. Le taux de la Commission est de 18,8 %.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPES CIBLES	2012 (effectif permanent : 123)		2011 (effectif permanent : 115)		2010 (effectif permanent : 119)	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	6	4,9	6	5,22	5	4,20
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	2	1,6	1	0,87	1	0,84
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2012

GROUPES CIBLES	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	0	0,0	1	2,6	2	12,5	3	12,0	6	4,9
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	1	2,3	0	0,0	0	0,0	1	4,0	2	1,6
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	4	2	1	4	11
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	80,0 %	40,0 %	50,0 %	100 %	68,8 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF PERMANENT À LA FIN DE MARS 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	43	39	16	25	123
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	21	26	14	24	85
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	48,8 %	66,7 %	87,5 %	96,0 %	69,1 %

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

L'exercice de reddition de comptes est l'occasion de faire état des différentes actions ou mesures mises en place afin de favoriser la gestion de la diversité dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

	Automne 2011 (cohorte 2012)	Automne 2010 (cohorte 2011)	Automne 2009 (cohorte 2010)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Dans le respect du décret 370-2010 du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, adoptées par le gouvernement par le décret 450-2007 du 20 juin 2007, la Commission n'a accordé aucun boni en 2011-2012 pour la période d'évaluation du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2011-2012 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.

	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	s.o.	s.o.
Cadres juridiques	s.o.	s.o.
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	s.o.	s.o.
Total	s.o.	s.o.

5.3 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage, et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française. Elle est dotée d'une politique linguistique, diffusée intégralement sur son site Web et dans son intranet. Elle est aussi titulaire d'un certificat attestant sa conformité aux dispositions de la Charte de la langue française relatives à la langue de l'Administration.

En mars 2011, le Conseil des ministres approuvait la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Comme prévu à l'article 26 de cette politique, le président de la Commission a désigné un mandataire et créé un comité permanent. Ce comité veille à l'application de la Politique linguistique de la Commission et à prévenir les situations qui pourraient déroger à la Charte de la langue française.

La Commission met à la disposition de tout son personnel des outils linguistiques, un processus de révision des documents et offre des activités de perfectionnement en rédaction. De plus, une chronique linguistique *L@psus* est diffusée régulièrement.

5.4 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Rappelons qu'en 2010-2011, la sensibilisation des employés de la Commission au concept de développement durable a été complétée, atteignant la cible qu'elle s'était fixée à la fin de 2011. Ainsi, elle participait à l'atteinte du premier objectif gouvernemental de faire connaître le concept et les principes de développement durable. Dans le but de maintenir le savoir et de pousser plus loin ce concept dans l'organisation, la sensibilisation et la formation devront se poursuivre et faire partie intégrante des activités de la Commission.

Le fait marquant de l'année 2011-2012 est sans aucun doute l'intégration du Conseil des services essentiels et de ses compétences, maintenant dévolues à la Commission. Malgré une refonte complète en 2010 de son site Web, une mise à jour importante a été nécessaire afin d'y intégrer l'information relative à ces nouveaux pouvoirs.

Les travaux d'implantation d'un système de gestion intégrée des documents, débutés en décembre 2010, se sont poursuivis cette année et devraient se terminer en 2012.

Comme prévu dans la Planification stratégique 2010-2015, une nouvelle politique de reconnaissance a été adoptée en août 2011 afin de souligner, entre autres, l'importance de l'apport de son personnel à la réalisation de sa mission.

La Commission continue à privilégier l'emploi de papiers homologués FSC pour ses publications, dont son rapport annuel. En 2010-2011, elle a de plus choisi d'en diminuer l'impression de 50 %. Cette année, elle invite les lecteurs, par courriel, à le consulter sur son site Web. Dans le même sens, la décision a été prise d'inscrire 100 % de son personnel aux bulletins de paie électronique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 1: Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	En continu 3 formations en 2011-2012
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	En continu 1 activité
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	En continu 5 chroniques diffusées en 2011-2012
CIBLES ET INDICATEURS	100 % des employés rejoints d'ici la fin de 2011; s'assurer que 5 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Cibles atteintes en 2010-2011. En 2011-2012, 4 personnes ont pris part à des activités de formation, donc 3 % du personnel ciblé. La Commission a souligné la Journée de l'environnement dans l'administration publique le 19 avril 2011 par la présentation d'un documentaire, activité à laquelle 29 personnes ont participé à l'heure du midi. La Commission a invité ses employés à utiliser dans leurs courriels un logo «développement durable».	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Augmenter la notoriété de la conciliation.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 2 : Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	L'information se retrouve sous forme électronique Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Participer à des regroupements de conciliateurs.	En continu Deux rencontres en 2011-2012
CIBLES ET INDICATEURS	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	81 % en 2009-2010 76 % en 2010-2011 78 % en 2011-2012
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	La Commission a atteint, encore une fois, sa cible puisque 78 % des dossiers se sont réglés sans audience en 2011-2012. La Commission poursuit sa participation au développement de formation continue pour les médiateurs (conciliateurs) avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec. Encore cette année, deux présentations visant la promotion de la conciliation ont eu lieu auprès de la Centrale des syndicats du Québec.	

	GESTES	SUIVIS
ACTION 3 : Informer davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.	Remanier notre site Web.	Réalisé en novembre 2010 Mise à jour octobre 2011*
	Réviser nos dépliants d'information.	L'information se retrouve sous forme électronique Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010
CIBLES ET INDICATEURS	Augmenter l'information disponible pour la clientèle.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Mise à jour du site Web à la suite de la création de la Division des services essentiels.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 4: Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Faciliter la participation à des activités de santé.	En continu Tarifs préférentiels à des centres d'entraînement
	Mettre à jour le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	En continu
	Informer le personnel et organiser des activités de rafraîchissement auprès de celui-ci sur le Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	Réalisé en partie
	Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	En continu
	Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	En continu
	Ajout 2010 – Offrir une clinique de vaccination.	Réalisé: 2010 – 35 personnes 2011 – 55 personnes
	Ajout 2010 – Offrir une formation de secouristes.	Réalisé: 2010 – 5 personnes 2011 – 3 personnes
	Ajout 2011 – Participer à la Journée nationale du sport et de l'activité physique.	Réalisé: 21 personnes
	Ajout 2011 – Adopter une politique de reconnaissance.	Réalisé en août 2011
CIBLES ET INDICATEURS	Augmenter les activités d'ici la fin de 2013.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	En plus de poursuivre les gestes déjà inscrits, deux ajouts ont été faits en 2011.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 5: Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	Retiré – Puisque la majorité des achats (papiers, ordinateurs, etc.) se font par le biais du CSPQ, la Commission respecte les normes d'acquisitions écoresponsables.
	Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	En continu
	Remplacer les cellulaires qu'à la fin de leur vie active.	En continu
	Promouvoir la location de voitures écoénergétiques en refusant le surclassement.	À venir
	Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite écoénergétiques.	Réalisé
	Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Réalisé
	Produire des rapports, politiques, procédures, etc., sous forme électronique.	En continu
	Ajout 2009 – Site Mon espace. Inviter les employés à s'inscrire aux bulletins de paie électronique.	En continu 100 % du personnel en octobre 2011
	Ajout 2009 – Acheter des refroidisseurs d'eau.	Réalisé
	Ajout 2009 – Acheter des contenants pour matières recyclables.	Réalisé
	Ajout 2009 – Transmettre les décisions au ministère du Travail et à la Société québécoise d'information juridique par voie électronique.	En continu
	Ajout 2010 – Produire son rapport annuel sur du papier recyclé.	En continu
	Ajout 2010 – Implanter un système de gestion intégrée des documents.	Débuté en 2010

(suite)

	GESTES	SUIVIS
ACTION 5: Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Ajout 2010 – Augmenter l'utilisation de la visioconférence. La presque totalité des rencontres Québec-Montréal se tiennent par visioconférence. (Bureau de direction, comité de gestion, comité des greffes, etc.)	En continu
	Ajout 2011 – Inviter la clientèle par courriel à consulter le rapport annuel en ligne.	Débuté en septembre 2011
	Ajout 2011 – Privilégier les services de traiteurs verts.	Débuté en 2011
CIBLES ET INDICATEURS	15 pratiques d'acquisitions écoresponsables	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Depuis la mise en œuvre de son plan d'action, 14 nouvelles pratiques ont été instaurées.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Faciliter l'accessibilité à la justice.

	GESTES	SUIVIS
ACTION 6: Augmenter la présence de la Commission en région.	Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.	En continu
	Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.	En continu
	Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Ajout 2010 – Dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance.	Réalisé
CIBLES ET INDICATEURS	Nombre de jours de rôle prévus en région: Est du Québec: 115 jours Ouest du Québec: 130 jours	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	En 2011-2012, 105 jours de rôle en région étaient prévus dans l'Est du Québec et 139 dans l'Ouest du Québec. 6 audiences ou conférences préparatoires ont été tenues en visioconférence.	

ANNEXE 1

RECOURS FORMÉS EN VERTU D'AUTRES LOIS

EN PLUS DES RECOURS PRÉVUS AU CODE DU TRAVAIL, LA COMMISSION STATUE SUR CEUX QUI SONT DÉPOSÉS EN VERTU DES LOIS SUIVANTES :

0.1 Loi sur le bâtiment
L.R.Q., c. B-1.1, art. 11.1, 164.1

1 Charte de la langue française
L.R.Q., c. C-11, art. 45 al. 2, 46 al. 2,137.1 al. 3

2 Loi sur les cités et villes
L.R.Q., c. C-19, art. 72 al. 2

3 Code municipal du Québec
L.R.Q., c. C-27.1, art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3

4 Loi sur la Commission municipale
L.R.Q., c. C-35, art. 48 (g) al. 4

5 Loi sur les décrets de convention collective
L.R.Q., c. D-2, art. 30.1 al. 1

6 Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités
L.R.Q., c. E-2.2, art. 88.1 al. 2, 356 al. 1

7 Loi sur les élections scolaires
L.R.Q., c. E-2.3, art. 205

8 Loi électorale
L.R.Q., c. E-3.3, art. 144 al. 2, 255 al.1

9 Loi sur l'équité salariale
L.R.Q., c. E-12.001, art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121

10 Loi sur la fête nationale
L.R.Q., c. F-1.1, art. 17.1

11 Loi sur la fiscalité municipale
L.R.Q., c. F-2.1, art. 20, 200 al. 2

12 Loi sur la fonction publique
L.R.Q., c. F-3.1.1, art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3

13 Loi sur les forêts
L.R.Q., c. F-4.1, art. 256 al. 2

13.1 Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre
L.R.Q., c. F-5, art. 41.1

14 Loi sur les jurés
L.R.Q., c. J-2, art. 47 al. 2

14.1 Loi sur les mécaniciens de machines fixes
L.R.Q., c. M-6, art. 9.3

15 Loi sur les normes du travail
L.R.Q., c. N-1.1, art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126

16 Loi sur l'organisation territoriale municipale
L.R.Q., c. O-9, art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11

17 Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre
L.R.Q., c. P-38.1, art. 49 al. 2. Cette loi est remplacée par la Loi sur la sécurité civile, L.R.Q., c. S-2.3, art. 129 al. 2.

18 Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction
L.R.Q., c. R-20, art. 7.7. al. 1, 21, 27, 58.1, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3, 93 al. 2 et 3, 105, 123 al.1

18.1 Loi sur le statut professionnel des artistes des arts visuels, des métiers d'art et de la littérature et sur leurs contrats avec les diffuseurs
L.R.Q., c. S-32.01, art. 15, 21, 23

18.2 Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma
L.R.Q., c. S-32.1, art. 12, 20, 22, 42.5, 56, 57, 58, 59.1

19 Loi sur les tribunaux judiciaires
L.R.Q., c. T-16, art. 5.2 al. 2

19.1 Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales
L.R.Q., c. U-0.1, art. 10, 17, 23 al. 2, 32, 76, 82 al. 2

20 Loi sur la sécurité incendie
L.R.Q., c. S-3.4, art. 154 al. 2

21 Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal
L.R.Q., c. C-37.01, art. 73 al. 2, 265.1 al. 7

22 Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec
L.R.Q., c. C-37.02, art. 64 al. 2, 229 al. 7

23 Loi sur les sociétés de transport en commun
L.R.Q., c. S-30.01, art. 73 al. 2

24 Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités régionales de comté
L.Q. 2002, c. 68, art. 57 al. 6

25 Loi sur les services préhospitaliers d'urgence
L.R.Q., c. S-6.2, art. 43 al. 3

26 Loi sur le processus de détermination de la rémunération des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et sur leur régime de négociation collective
L.R.Q., c. P-27.1, art. 19

27 Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
L.R.Q., c. R-24.0.2, art. 9, 10, 23, 26, 29, 31, 53 al.3, 54, 127

28 Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
L.R.Q., c. R-24.0.1, art. 7, 8, 21, 24, 27, 29, 55, 104

29 Loi sur l'Agence du revenu du Québec
L.R.Q., c. A-7.003, art. 50

30 Loi concernant la lutte contre la corruption
L.R.Q., c. L-6.1, art. 72

À jour à la Gazette officielle du Québec, Partie 2, fascicule nº 3 du 18 janvier 2012.

ANNEXE 2

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur un éventail de recours prévus dans quelque 39 lois et reliés à l'emploi, aux relations du travail individuelles et collectives, aux services essentiels, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

LES DEMANDES ADRESSÉES À LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL CONCERNENT PRINCIPALEMENT :

- Les requêtes en accréditation syndicale et les demandes de reconnaissance.
- Les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde.
- Les questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'une entreprise.
- Les plaintes des salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.
- Les différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiement sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail ou les plaintes issues des autres lois qu'elle applique.
- Les demandes relatives aux services essentiels à maintenir lors de grève légale, ou à rétablir lors de grève illégale, dans les services publics ou dans les secteurs public et parapublic.
- Les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.
- Les requêtes relatives à la délivrance des certificats de compétence ou de qualification dans les métiers de la construction.
- Les plaintes et requêtes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

NOS VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission met de l'avant les valeurs suivantes :

La cohérence

La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

Le respect

Le respect se manifeste dans la considération, la courtoisie et la diligence dont nous faisons preuve dans l'exercice de nos fonctions.

La transparence

La transparence est une valeur incontournable pour un tribunal administratif soucieux de bien informer sa clientèle.

Ces valeurs forment un tout avec celles de l'administration publique québécoise que sont la compétence, l'intégrité, l'impartialité, la loyauté et également le respect.

NOS SERVICES

La vérification

Si vous déposez une requête en accréditation syndicale, une demande de reconnaissance ou une requête en révocation, un agent de relations du travail sera mandaté pour effectuer toutes les vérifications nécessaires.

La conciliation

Un agent de relations du travail, aussi appelé conciliateur, communiquera avec vous pour vous proposer nos services de conciliation. Cette démarche est toujours libre et volontaire et nécessite l'accord de toutes les parties au dossier.

L'audience

S'il n'est pas possible de régler le dossier en conciliation, votre cause sera entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, qui rendra une décision. Cette décision est sans appel.

NOS ENGAGEMENTS

Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications avec notre personnel.
- Le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement et vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou vous dirige vers l'organisme approprié.

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- Vous pouvez vous adresser directement à une personne lorsque vous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- Vous pouvez nous joindre par téléphone sans frais.
- Pour obtenir d'urgence une ordonnance, vous pouvez joindre la Commission en tout temps.
- Nos formulaires, nos documents d'information, nos registres des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance ainsi que nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web (www.crt.gouv.qc.ca).
- Vous pouvez déposer votre requête ou plainte à nos bureaux ou nous la transmettre par la poste ou par télécopieur. Seules les requêtes en accréditation et les demandes de reconnaissance peuvent nous être acheminées par courriel.
- Sur demande, nos services peuvent être offerts en anglais conformément à notre politique linguistique.
- L'accès à nos locaux répond aux normes de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées.
- Différentes mesures d'adaptation de l'information écrite sont aussi disponibles.
- Sur demande écrite, nous fournirons les services d'un interprète en langage des signes pour une personne ayant une déficience auditive.

Célérité

- Au bureau, nous veillerons à ce que votre attente ne dépasse pas vingt minutes. Si nous étions dans l'impossibilité de respecter cet engagement, nous vous informerons du délai prévu.
- Au téléphone, nous vous répondrons le plus rapidement possible compte tenu de l'achalandage.
- Si vous laissez un message, nous vous rappellerons au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.
- Par courriel, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de deux jours ouvrables.
- Par courrier, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Sur rendez-vous, nous vous donnerons accès à votre dossier sur place.

Confidentialité

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Si votre dossier se règle en conciliation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, elle est publique.

NOUS NOUS ENGAGEONS AUSSI DANS LE CADRE

D'une conciliation prédécisionnelle :

- À ce que le conciliateur aide les parties au dossier à trouver un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.

D'une audience :

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais.
- À vous expliquer en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- À ce que la décision soit rendue dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES

Si, malgré tous nos efforts, vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler sur la qualité de nos services, nous vous invitons à nous en faire part.

Le responsable des plaintes veille à ce que toute plainte soit traitée dans votre meilleur intérêt, et ce, dans un délai de quinze jours ouvrables à la suite de sa réception. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer la raison.

Par ailleurs, nous vous informons que le fait d'être insatisfait d'une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte de nos services.

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit. Décrivez brièvement la situation, en ayant soin d'inscrire le numéro de dossier de la Commission, s'il y a lieu. Expédiez-la par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur Claude Métivier
Responsable des plaintes
Commission des relations du travail
5e étage
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 6C9

ou par courriel à : plaintes@crt.gouv.qc.ca

VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE

Pour nous aider à respecter nos engagements, votre collaboration est essentielle:

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Si vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.

EN CONSTANTE AMÉLIORATION

Afin d'améliorer sa prestation de services, la Commission effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. Nous nous engageons aussi à mettre périodiquement à jour notre Déclaration de services aux citoyens en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de notre clientèle.

POUR NOUS JOINDRE

LES SERVICES DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL SONT GRATUITS ET OFFERTS DANS TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC.

QUÉBEC

5e étage
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone: 418 643-3208
Sans frais: 1 866 864-3646
Télécopieur: 418 643-8946

Courriel: crtq@crt.gouv.qc.ca

MONTRÉAL

2e étage
35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone: 514 864-3646
Sans frais: 1 866 864-3646
Télécopieur: 514 873-3112

Courriel: crtm@crt.gouv.qc.ca

ANNEXE 3

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

RAPPORT DE LA DIRECTION

LES ÉTATS FINANCIERS DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL (LA « COMMISSION ») ONT ÉTÉ DRESSÉS PAR LA DIRECTION, QUI EST RESPONSABLE DE LEUR PRÉPARATION ET DE LEUR PRÉSENTATION, Y COMPRIS LES ESTIMATIONS ET LES JUGEMENTS IMPORTANTS. CETTE RESPONSABILITÉ COMPREND LE CHOIX DE MÉTHODES COMPTABLES APPROPRIÉES ET QUI RESPECTENT LES NORMES COMPTABLES CANADIENNES POUR LE SECTEUR PUBLIC. LES RENSEIGNEMENTS FINANCIERS CONTENUS DANS LE RESTE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ CONCORDENT AVEC L'INFORMATION DONNÉE DANS LES ÉTATS FINANCIERS.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Robert Côté
Président

Québec, le 11 juillet 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des relations du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

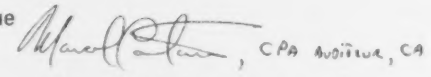
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des relations du travail au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour le vérificateur général du Québec par intérim,



Marcel Couture
CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 11 juillet 2012

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
REVENUS		
Contributions		
Gouvernement du Québec		
Ministère du Travail	7 674 500 $	6 863 300 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700	33 700
Commission des normes du travail	7 106 400	7 582 600
Commission de la construction du Québec	984 300	1 089 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700	33 700
Ventes de formules et de documents	6 359	6 178
Intérêts	50 663	19 301
Autres revenus	9 870	6 571
	15 966 892	**15 702 050**
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	11 598 845	10 554 626
Transport et communication	412 779	345 310
Services professionnels et techniques	1 304 286	1 177 031
Loyers	1 819 059	1 516 114
Fournitures et approvisionnements	99 069	66 755
Créances douteuses	1 619	-
Amortissement des immobilisations	392 371	348 769
	15 628 028	**14 008 605**
EXCÉDENT ANNUEL	**338 864**	**1 693 445**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**5 583 963**	**3 890 518**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	5 922 827 $	5 583 963 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	2 600 $	600 $
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 4)	9 350 583	8 346 135
Débiteurs	305 309	1 200 187
	9 658 492	**9 546 922**
PASSIFS		
Créditeurs et frais à payer	700 432	994 086
Provision pour vacances (note 6)	1 086 997	1 075 057
Provision pour congés de maladie (note 6)	1 997 500	1 788 342
Provision pour allocations de transition (note 6)	2 185 802	2 008 726
Revenus perçus d'avance	-	210 200
	5 970 731	**6 076 411**
ACTIFS FINANCIERS NETS	**3 687 761**	**3 470 511**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 7)	2 197 546	2 052 109
Frais payés d'avance	37 520	61 343
	2 235 066	**2 113 452**
EXCÉDENT CUMULÉ	5 922 827 $	5 583 963 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 9)

POUR LA COMMISSION

Robert Côté
Président

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS AU 31 MARS 2012

	2012	2011
EXCÉDENT ANNUEL	**338 864 $**	**1 693 445 $**
Acquisition d'immobilisations	(537 808)	(490 941)
Amortissement des immobilisations	392 371	348 769
	(145 437)	**(142 172)**
Acquisition de frais payés d'avance	(37 520)	(61 343)
Utilisation de frais payés d'avance	61 343	39 850
	23 823	**(21 493)**
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	217 250	1 529 780
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	3 470 511	1 940 731
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE	3 687 761 $	3 470 511 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	338 864 $	1 693 445 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	392 371	348 769
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	894 878	(1 196 835)
Frais payés d'avance	23 823	(21 493)
Créditeurs et frais à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations, soit 27 973 $ pour 2012 et 308 580 $ pour 2011)	(13 047)	(47 298)
Provision pour vacances	11 940	(6 569)
Provision pour congés de maladie	209 158	(205 331)
Provision pour allocations de transition	177 076	54 014
Revenus perçus d'avance	(210 200)	210 200
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	1 824 863	828 902
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations et flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations	(818 415)	(259 001)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	1 006 448	569 901
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	8 346 735	7 776 834
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 8)	**9 353 183 $**	**8 346 735 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

1 CONSTITUTION ET MISSION

La Commission des relations du travail (la « Commission »), constituée par le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27), est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail, du maintien des services essentiels et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, à la protection du public pour le maintien des services essentiels, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du Code du travail, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1) ainsi que dans quelques 35 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment de rendre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Le financement de la Commission est constitué des sommes suivantes :

- Les sommes versées par la ministre du Travail sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement;
- Les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1);
- Les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., chapitre R-20);
- Les sommes versées par la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et deux corporations mandataires visées à l'article 129.3 de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., chapitre B-1.1) dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement;
- Les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci.

2 PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le *Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA)* pour le secteur public et pour la première année applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la Commission, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les débiteurs, la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour allocation de transition, congés de maladie et vacances. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

2 PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

CONSTATATION DES REVENUS

Les contributions du gouvernement du Québec et d'autres organismes sont comptabilisées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

ACTIFS FINANCIERS

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse et de l'avance au Fonds consolidé du revenu.

PASSIFS

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des relations du travail (L.R.Q., chapitre C-27, r.6), cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Améliorations locatives	10 à 15 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Équipements informatiques	3 à 5 ans
Développement informatique	5 ans

Les immobilisations en cours de développement ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

DÉPRÉCIATION DES IMMOBILISATIONS

Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont l'entité bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces frais sont imputés aux charges au moment où l'entité bénéficiera des services acquis.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

3 INTÉGRATION DES ACTIVITÉS DU CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS

En vertu de la *« Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds »* (2011, chapitre 16), les activités du Conseil des services essentiels ont été intégrées à celles de la Commission le 1er octobre 2011. À cette date, le total des actifs et des passifs ainsi que le déficit cumulé du Conseil des services essentiels s'établissait comme suit :

	1ER OCTOBRE 2011
Actifs financiers	
Encaisse	2 000 $
Débiteurs	4 137
	6 137
Passifs	
Créditeurs et frais à payer	265 101
Actifs non financiers	
Immobilisations	4 101
Déficit cumulé	**(254 863) $**

4 AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel (3 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux de 0,50 % au 31 mars 2012 (0,50 % pour 2011).

5 AVANCE SUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

La Commission dispose d'une avance autorisée sur le Fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mai 2016, d'un montant n'excédant pas 3 500 000 $. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée aux 31 mars 2011 et 2012.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

6 AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), ou au Régime de retraite de l'administration supérieur (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2012, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE est passé de 11,54 % à 12,30 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 739 808 $ (673 704 $ pour 2011). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

	2012	2011
Solde au début	1 788 342 $	1 993 673 $
Charge de l'exercice	566 829	344 556
Prestations versées au cours de l'exercice	(357 671)	(549 887)
Solde à la fin	1 997 500 $	1 788 342 $

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

	2012		2011	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux de croissance de la rémunération	3,70 %	4,80 %	3,70 %	3,43 %
Taux d'actualisation	2,99 %	1,84 %	4,06 %	2,33 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	8 ans	3 ans	9 ans	3 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

6 AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

PROVISION POUR VACANCES

	2012	2011
Solde au début	1 075 057 $	1 081 626 $
Charge de l'exercice	878 180	933 658
Prestations versées au cours de l'exercice	(866 240)	(940 227)
Solde à la fin	1 086 997 $	1 075 057 $

PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION

	2012	2011
Solde au début	2 008 726 $	1 954 712 $
Charge de l'exercice	312 225	54 014
Prestations versées au cours de l'exercice	(135 149)	-
Solde à la fin	2 185 802 $	2 008 726 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

7 IMMOBILISATIONS

	2012							
	Améliorations locatives en cours de réalisation	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Équipements informatiques en cours de réalisation	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	Total
Coût								
Solde au début	197 813 $	2 318 183 $	223 447 $	657 461 $	- $	1 089 563 $	117 222 $	4 603 689 $
Acquisitions	-	254 009	46 335	64 294	1 631	171 539	-	537 808
Dispositions	-	-	-	(28 937)	-	-	-	(28 937)
Transfert	(197 813)	197 813	-	-	-	117 222	(117 222)	-
Solde à la fin	- $	2 770 005 $	269 782 $	692 818 $	1 631 $	1 378 324 $	- $	5 112 560 $
Amortissement cumulé								
Solde au début	- $	1 280 152 $	205 738 $	529 572 $	- $	536 118 $	- $	2 551 580 $
Amortissement	-	148 491	13 211	67 895	-	162 774	-	392 371
Dispositions	-	-	-	(28 937)	-	-	-	(28 937)
Solde à la fin	- $	1 428 643 $	218 949 $	568 530 $	- $	698 892 $	- $	2 915 014 $
Valeur nette comptable 2012	- $	1 341 362 $	50 833 $	124 288 $	1 631 $	679 432 $	- $	2 197 546 $
Valeur nette comptable 2011	197 813 $	1 038 031 $	17 709 $	127 889 $	- $	553 445 $	117 222 $	2 052 109 $

8 FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués des éléments suivants :

	2012	2011
Encaisse	2 600 $	600 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	9 350 583	8 346 135 $
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9 353 183 $	8 346 735 $
Intérêts encaissés au cours de l'exercice	43 920 $	12 128 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES – 31 MARS 2012

9 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des obligations contractuelles est de 1 116 334 $ (1 167 350 $ pour 2011). Voici le détail des versements au cours des cinq prochains exercices.

	2013	2014	2015	2016	2017
CSPQ	586 103 $	- $	- $	- $	- $
MESS	295 219	-	-	-	-
SOQUIJ	56 275	16 075	12 725	-	-
MFQ	2 975	-	-	-	-
Autres	102 955	23 426	13 342	5 433	1 806
Total	1 043 527 $	39 501 $	26 067 $	5 433 $	1 806 $

10 OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

11 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés, afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice courant.

Commission
des relations
du travail
Québec